

**STUDI TENTANG KEPUASANA PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*) DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
DI SMK MA.ARIF NU 1 PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

DISERTASI

**Diajukan Kepada Program Pasca sarjana Universitas Islam
Negeri Raden Intan lampung Guna Memenuhi salah satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Manajemen
Pendidikan Islam**



Disusun oleh,

**SUPARNO
NPM:150.30.20027**

**PROGRAM DOKTOR (S 3)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2019**

**. STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*) DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
DI SMK MA'ARIF NU 1 PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

Promotor:

Prof. Dr. H. Nanang Fatah, M.Pd

Dr. H. Subandi, M.M

Dr. Erlina, M.Ag



Oleh:

SUPARNO


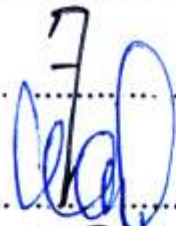


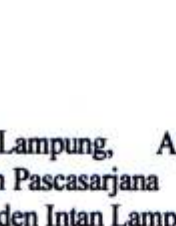
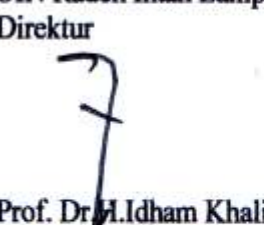

NPM, 150.30.20027

**PROGRAM DOKTOR (S 3)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2019**

PERSETUJUAN

Disertasi yang berjudul: Studi Tentang Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam di SMK Ma'arif UN 1 Purbolinggo Lampung Timur, ditulis oleh SUPARNO, NPM: 1503020027 telah diujikan dalam Ujian tertutup dan disetujui untuk diujikan dalam ujian Terbuka/Promosi Doktor pada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. H.Moh. Mukri, M.Ag (Ketua Sidang)		20/5 2019
2	Prof. Dr. H. Idham Kholid, M.Ag (Penguji I)		14/5 -2019
3	Prof. Dr. H, Nanang Fattah,M.Pd (Penguji II)		24/5 -2019
4	Dr. H. Subandi, MM (Penguji III)		15/4 - 19
5	Dr. Erlina, M.Ag (Penguji IV)		9/05 -2019
6	Dr. Hj.Siti Patimah , M.Pd. (Penguji V)		7/5 -2019
7	Dr. M. Akmansyah, M.A (Sekretaris)		1/5 19.

Bandar Lampung, April 2019
Program Pascasarjana
UIN Raden Intan Lampung
Direktur


Prof. Dr. H. Idham Khalid, M.Ag
NIP. 196010201988031005

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suparno
NIM : 150 – 30 – 20027
Prgram studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi saya yang berjudul “STUDI TENTNAG KEPUASAN PELANGGGAN (*COSTUMER SATISFACTION*) DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM DI SMK MA’ARIF NU 1 PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR “ yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Isalam (UIN) Raden Intan Lampung ini adalah sepenuhnya hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian atau seluruhnya ini bukan karya saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi yang diberika kepada saya.

Bandar lampung, Mei 2019

Yang membuat pernyataan

Suparno

KATA PENGANTAR

Disertasi berjudul “ STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*) DALAM SITEM MANAJEMEN ISLAM DI SMK MA'ARIF NU PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR” ini berfokus pada teori mutu. Bagi organesasi/lembaga yang bergerak didang jasa, kepuasan pelanggan menjadi penting yang harus diciptakan oleh organesasi/lembaga yang bergerak dibidang jasa/layanan, karena kepuasan pelanggan berkontribusi pada tumbuhnya pelanggan baru.

Pada era kompetisi global seperti sekarang ini, setiap organesasi/lembaga harus mampu menjawab tantangan zaman seiring kemajuan ilmu dan teknologi, Kalau tidak berarti bukan penciptaan tenaga kerja baru melainkan penciptaan pengangguran baru.

Disertasi disusun secara sitematis mengikuti aturan penulisan yang telah ditetapkan oleh Universitas Islam Negeri (UIN) Lampung dan dibimbing oleh Prof.Dr.H. Nanang Fattah,M.Pd, Dr.H.Subandi,MM dan Dr. Erlina,M.Ag. Peneliti mengungkap faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

BAB 1. Membahas tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, sub foku penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. BAB II.Membahas tentang landasan penelitian (landasan filosofis, landasan teoritik,landasan kebijakan).BAB III. Membahas prosedur penelitian (pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian,prosedur penelitian, dan pemeriksaan keabsahan data).BAB IV . Membahas temuan hasil penilitian. BAB V.

Menyimpulkan hasil penelitian, implikasi dan rekomendasi dan merumuskan model kepuasan pelanggan.

Penulisan buku sekecil apapun termasuk didalamnya disertasi, tidak bisa diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu layak dan sepantasnya apabila pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. Hj. Siti Fatimah, M. Pd selaku kaprodi, Dr. Ahmansyah, M. Ag selaku sekretaris, Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M. Pd selaku promotor, Dr. H. Subandi MM selaku Co Promotor I, Dr. Erlina, M. Ag selaku Co promotor 2, Prof. Dr. H. Idham Kholid, M. Ag ketua pasca program doktor, dan Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M. Pd direktur Universitas Islam Negeri Lampung. Semoga disertasi ini bermanfaat bagi lembaga pendidikan dan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti muda. Segala masukan dan kritik konstruktif demi perbaikan disertasi sangat penulis harapkan.

Bandar Lampung, Mei 2019
Penulis

SUPARNO

ABSTRAK

Diera reformasi industri 4.0 yang dikenal dengan era digital, setiap pekerjaan memerlukan keterampilan dan keahlian yang linier, jika hal ini tidak dihiraukan maka orang akan ditinggal oleh perubahan zaman yang kian hari melaju dengan pesatnya. Dampak dari ketertinggalan kemajuan teknologi adalah munculnya pengangguran baru, sebagai jawabanya adalah pendidikan fokasi (keterampilan /kejuruan). Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pendidikan fokasi maka perlu adanya sebuah upaya penelitian. Untuk hal ini maka peneliti mengadakan peneitian dengan judul "STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*) DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM DI SMK MA'Arif NU 1 PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan meprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanaggan di SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo lampung Timur, yaitu: kualitas program keahlian, kualitas Pelayanan Akademik, kualitas produk dan pembiayaan pendidikan. Standar mutu yang digunakan sebagai dasar penetapan kepuasan pelanggan adalah Standar nasional pendidikan, yaitu: standar isi, standar proses, standar sarana dan prasarana, standar biaya dan standar pelayanan. Masalah yang diteliti adalah kualitas program keahlian, kualitan pelayanan akademik, kualitas pruduk dan pembiayaan.

Metoda Kualitatif, keabsahan data diambil melalui wawancara, dokumen dan observasi. Adapun responden dalam penelitian ini adalah Penliti, Kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, wali murid dan siswa.

Hasil penelitian menunjukan: **Pertama**, Program keahlian sudah sesuai dengan standar isi, **Kedua** Pelayanan Akademik sudah sesuai dengan standar pelayanan sehingga sangat besar kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis model TERRA, mulai dari Tangibelity, Empaty, Responsivenes, Reliability dan Assurance. **Ketiga**, Kualitas produk yang didukung oleh guru-guru yang berkulifikasi SI yang sesuai dengan bidangnya , sarana pemebalajaran yang memadai sehingga menghasilkan produk pendidikan yang berkualitas. Hal ini berarti sudah sesuai dengan standar proses. **Keempat**, Pembiayaan Pendidikan, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam pengalokasian pembiayaan pendidikan telah mengikuti aturan yang berlaku yaitu standar pembiayaan, diantaranya menyusun RAPBS, mengadakan pengawasan, dan mengadakan pelaporan keuangan dengan menyertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota). Dampak dari sistem pembiayaan mampu mewujudkan programp pendidikan, mengahasilka kualitas pelayanan akademik dan juga kualitas produk.

Kata kunci : pelayanan akademik, produk, kepeuasan pelanggan

ABSTRACT

In the 4.0 industry reformation era or known as digital era, every occupation needs a linear skill. If people do not pay attention to this, they will be left behind because of the rapid current development. Bad impact of technology development is the rising of new unemployed person. Then vocational education is the solution. To find the quality of vocational education, a study entitled “STUDY ABOUT COSTUMER SATISFACTION IN THE ISLAMIC EDUCATION MANAGEMENT SYSTEM IN SMK MA'ARIF NU 1 PURBOLINGGO EAST LAMPUNG “ is conducted.

This study is aimed to explain and predict factors influencing customer satisfaction in SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo East Lampung, such as: skill program quality, academic service quality, product quality, and educational funding. Quality standards used as basic determiner of customer satisfaction are education national standard, those are: content standard, process standard, facilities standard, funding standard, and service standard.

This study examines skill program quality, academic service quality, product and funding quality. Validity data in qualitative method was collected by interview, documentation, and observation. Then respondents of this study are researcher, headmaster, vice headmaster, teachers, parents, and students.

Result of the study showed: **First**, the skill program is appropriate with content standard. **Second**, Academic service is appropriate with service standard so it has big contribution to the customer satisfaction. Analysis result of TERRA model Tangibility, Empaty, Responsiveness, Reliability, and Assurance. **Third**, Product quality is supported by S1 qualified teachers, and sufficient facilities so it creates qualified academic product. It is also appropriate with process standard. **Fourth** Funding standard. The headmaster of SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo East Lampung follows the valid rules in allocating funding standard those are arranging RAPBS, holding investigation, and holding the funding report by enclosing supported proof (receipt, and bill). Funding system impacts in creating education program, and improving academic service and product quality.

Keywords : academic service, product, customer satisfaction

التلخيص

في عصر الإصلاح الصناعي 4.0، والمعروف باسم العصر الرقمي ، تتطلب كل وظيفة مهارات وخبرات خطية ، إذا تم تجاهل ذلك ، فسيتم ترك الناس وراءهم بسبب الأوقات المتغيرة التي تتقدم بسرعة. أثر التقدم التكنولوجي المتخلف هو ظهور بطالة جديدة ، حيث أن الجواب هو التعليم المهني . لمعرفة مدى جودة التعليم المهني ، هناك حاجة إلى البحث. في هذا الصدد ، أجرى الباحث بحثاً بعنوان "دراسة عن رضا العملاء في نظام إدارة التعليم الإسلامي "المعارف" نخضة العلماء فوربولينج لانبوج الشرقى".

الغرض من هذه الدراسة هو شرح وتوقع العوامل التي تؤثر على رضا العملاء في المدرسة المهنية "المعارف" نخضة العلماء فوربولينج لانبوج الشرقى، وهي: جودة خبرة البرنامج وجودة الخدمات الأكاديمية وجودة المنتج وتمويل التعليم. معيار الجودة المستخدم كأساس لتحديد رضا العملاء هو معيار التعليم الوطني ، وهو: معايير المحتوى ، معايير العملية ، المرافق ومعايير البنية التحتية ، معايير التكلفة ومعايير الخدمة. كانت المشكلات التي تمت دراستها هي نوعية خبرة البرنامج وجودة الخدمة الأكاديمية وجودة السكان والتمويل.

هذا البحث هو نوعي ، يتم الحصول على صحة البيانات من خلال المقابلات والوثائق والملاحظات. وكان المشاركون في هذه الدراسة: البحث ، ومدير المدرس ، ونواب المدير، والمعلمين ، وأوصياء الطلاب والطلاب.

وأما نتائج البحث: أولاً ، يتوافق برنامج الخبرة مع معايير المحتوى ، حيث تتوافق الخدمات الأكاديمية مع معايير الخدمة بحيث تكون مساهمتها في رضا العملاء كبيرة جداً. نتائج تحليل نموذج TERRA ، بدءاً من *Empaty* و *Tangibelly* والاستجابة والثوقية والتأكيد. ثالثاً ، يتم دعم جودة المنتجات من قبل المعلمين المؤهلين من الطلاب الجامعيين وفقاً لمجالاتهم ، ومنشآت تعليمية مناسبة لإنتاج منتجات تعليمية جيدة. هذا يعني أنه يتوافق مع معايير العملية. رابعاً ، تمويل التعليم ، رئيس المدرسة المهنية "المعارف" نخضة العلماء فوربولينج لانبوج الشرقى في تخصيص تمويل التعليم اتبع القواعد المعمول بها ، وهي معيار التمويل ، بما في ذلك إعداد RAPBS ، والقيام بالإشراف ، وإجراء التقارير المالية من خلال تضمين الأدلة الداعمة (إيصالات ، ملاحظات) ، تأثير نظام التمويل قادر على تحقيق البرنامج التعليمي ، مما يؤدي إلى جودة الخدمات الأكاديمية وكذلك جودة المنتج

الكلمات المفتاحية: الخدمات الأكاديمية ، المنتجات ، رضا العملاء

PEDOMAN TRANSLITERASI

Huruf Arab	Huruf Latin		Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan		ط	<i>t</i>
ب	b		ظ	<i>z</i>
ت	t		ع	‘
ث	<i>s</i>		غ	g
ج	j		ف	f
ح	<i>h</i>		ق	q
خ	kh		ك	k
د	d		ل	l
ذ	<i>z</i>		م	m
ر	r		ن	n
ز	z		و	w
س	s		ه	h
ش	sy		ء	‘
ص	<i>s</i>		ي	y
ض	<i>d</i>			

Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa *harakat* dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Huruf dan tanda
<i>Fathah</i> ٱ َ	<i>â</i>
<i>Kasrah</i> ٱ ِ	<i>î</i>
<i>Dhammah</i> ٱ ُ	<i>û</i>

Pedoman transliterasi ini dimodifikasi dari: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Transliterasi, Arab-Latin*, Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, Badan Litbang Agama dan Diklat Keagamaan Departemen Agama RI, Jakarta, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TERBUKA DISERTASI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masala.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	19
1. Fokus Penelitian	19
2. Sub Fokus Penelitian.....	19
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan dan Kegunaan Hasil penelitian	19
1. Tujuan Penelitian.....	19
2. Manfaat Hasil Penelitian	20
E. Penelitian Lain Yang Relevan.....	20
BAB II. KAJIAN TEORITIK	27
A. Landasan Pemikiran	27
1. Landasan Filosofis	27
2. Landasana Teoritik	31
a. Teori mutu.....	31
b. Teori Kepuasan Pelanggan.....	35
c. Teori Pelayanan.....	38
d. Teori Produk	39
e. Teori Biaya	40
3. Landasan Kebijakan	42
a. Standar Proses KTSP 2006	43
b. Standar Proses Kurikulum 13.....	44
c. Standar Penilaian Pendidikan.....	44
B. Manajemen Mutu.....	46
C. Manajemen Mutu Produk	55
D. Manajemen Mutu Biaya	58
E. Manajemen Kepuasan Pelanggan	63
F. Kajian Kualitas (mutu)	69
G. Kajian Kepuasan Pelanggan.....	75
H. Kajian Pelayanan Akademik	95
1. Pengertian Pelayanan	95
2. Pengertian Pelayanan Akademik.....	97
3. Perencanaan Pelayanan Akademik.....	98
4. Pelaksanaan Pelayanan Akademik	101
5. Tujuan Pelayanan Akademik	102
6. Evaluasi Layanan Akademik.....	103

7. Kegiatan lain Yang berkaitan dengan layanan akademik	105
I. Kajian Mutu Prod	111
1. Pengertian Produk	111
2. Penilaian Produk	115
3. Tahapan Penilaian Produk	115
4. Fase Dalam Menghasilkan Produk	116
5. Tujuan Penilaian Produk	116
6. Kriteria Penilaian Produk	117
7. Kelebihan dan Kelemahan Penilaian Produk	118
J. Kajian Pembiayaan	119
1. Perencanaan dan Sumber-sumber Pendapatan sekolah	120
2. Anggaran Pendidikan	123
3. Sumber dana Pendidikan	125
4. Pelaksanaan Pembiayaan Pendidikan	129
5. Pengawasan Keuangan sekolah	137
6. Pelaporan dan Pertanggung jawaban Keuangan Sekolah	138
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	139
1. Pendekatan	139
2. Tempat dan Waktu Penelitian	141
1. Tempat Penelitian	141
2. Waktu Penelitian	142
a. Tahap Orientasi	143
b. Tahap Eksplorasi	143
c. Tahap Member check	144
d. Data dan Sumber data	145
3. Prosedur Pengumpulan Data	147
1. Interview	147
2. Observasi	148
3. Dokumentasi	149
4. Analisis Data	150
5. Pemeriksaan Keabsahan Data	152
1. Kredibilitas	152
2. Tranfrabilitas	154
3. Dependabilitas Konfirmabilitas	155
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	157
A. Deskripsi data	157
1. Profil Sekolah	157
2. Unit- Unit Yang Berkaitan dengan Keuanga	158
3. Visi Sekolah	159
4. Misi Sekolah	159
5. Sarana Prasarana	159
6. Siswa	159
B. Temuan Data Penelitian	160
1. Prodi Akuntansi	160
a. Program Keahlian	160

b. Pelayanan Akedemik	161
c. Kualitas Produk	176
d. Pembiayaan Pendidikan	192
2. Prodi Administrasi Perkantoran	203
a. Program Keahlian.....	203
b. Pelayanan Akademik	204
c. Kualitas Produk	217
d. Pembiayaan pendidikan	234
3. Prodi Pemasaran.....	244
a. Program Akademik	244
b. Pelayanan	244
c. Kualitas Produk	257
d. Pembiayaan Pendidikan	269
4. Prodi Komputer dan Jaringan.....	279
a. Program Keahlian.....	280
b. Pelayanan	280
c. Kualitas Produk	295
d. Pembiayaan	310
5. Prodi Teknik Sepeda Motor	321
a. Program Keahlian.....	321
b. Pelayanan Pelayanan akademik	321
c. Kualitas Produk	338
d. Pembiayaan	354
6. Prodi Teknik Kendaraan Ringan.....	366
a. Prgram Keahlian.....	366
b. Pelayanan Akademik	367
c. Kualitas Produk	387
d. Pembiayaan	404
C. Rekapitulasi data Temuan Penelitian	413
D. Pembahasan Hasil Penelitian	414
1. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Akuntansi	414
a. Analisis Kualitas program Keahlian	414
b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik	416
c. Analisis Kualitas Produk	420
d. Analisis relevansi pembiayaan pendidikan terhadap Program keahlian, kualitas layanan akademik dan kualitas Produk	422
2. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Adm Perkantoran	424
a. Analisis Kualitas Program Keahlian	424
b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik	426
c. Analisis Kualitas Produk	430
d. Analisis Relevansi Pembiayaan pendidikan dengan kualitas layanan Akademik	431
3. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Pemasaran (PM)	434
a. Analisis Kualitas Program Keahlian	434
b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik	435

c. Analisis Kualitas produk	439
d. Analisis Relevansi pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas pe layanan Akademik dan Pruduk	440
4. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi teknik Komputer dan Jaringan ...	443
a. Analisis Kualitas Program Keahlian	443
b. Analisi Kualitas Pelayanan Akademik	445
c. Analisis Kualitas Produk	449
d. Analisis Relevansi Pembiayaan pendidikan dengan Layanan Akademik, dan Produk	451
5. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Teknik Sepeda Motor.....	454
a. Analisis Kualitas Program Keahlian	454
b. Analisis Kualitas pelayanan Akademik	454
c. Analisis Kualitas Produk	459
d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Layanan Akademik dan	461
6. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Teknik Kendaraan Ringan	463
a. Analisis Kualitas Program Keahlian	463
b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik	464
c. Analisis Kualitas Produk	469
d. Analisis Relevansi pembiayaan pendidikan dengan kualitas Layanan Akademik dan Produk	470
E. Keunggulan dan Kelemahan Program Keahlian Terkait dengan Pelayanan Akademik dan , Kualitas Produk dan Pembiayaan.....	473
1. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Akuntansi	474
2. Keunggulan dan Kelmahan Prodi Administrasi Perkantoran	475
3. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Pemasaran	476
4. Keunggulan dan Kelemahan Prodi TKJ.....	477
5. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Teknik Sepeda Motor	478
6. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Teknik Kendaraa Ringan	479
F. Analisis Lintas situs hasil anlisis Program Keahlian terkait dengan Pelayanan Akademik , Kualitas Produk, dan Pembiayaan pendidikan.....	480
G. Model Kepuasan Pelanggan.....	481
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	483
A. Kesimpulan.....	483
1. Program Keahlian.....	483
2. Pelayanan	483
3. Kualitas Produk	483
4. PembiayaanPendidikan	484
B. Implikasi.....	484
1. Program keahlian.....	484
2. Pelayanan Akademik	485
3. Kualitas Produk	485
4. Pembiayaan	485
C. Rekomendasi.....	486

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data tentang perkembangan siswa.....	2
Tabel 2.	Data tentang kepuasan pelanggan.....	17
Tabel 3.	Data kelulusan.....	18
Tabel 4.	Alur Proses PDAC.....	74
Tabel 5.	Analisis data Kualitatif	150
Tabel 6.	Teknik Trianggulasi.....	155
Tabel 7.	Jumlah Siswa T.P 2017/2018.....	159
Tabel 8.	Tabel spesifikasi guru prodi Akuntansi.....	169
Tabel 9.	Saran Prasarana Prodi Akuntansi.....	172
Tabel 10.	Data guru Prodi Akuntansi.....	174
Tabel 11.	Data siswa Prodi akuntansi.....	176
Tabel 12.	Kelengkapan KBM Prodi Akuntansi.....	190
Tabel 13.	Data Prestasi siswa Prodi Akuntansi.....	191
Tabel 14.	Data kelengkapan Administrasi pembiayaan prodi Akuntansi.....	202
Tabel 15.	Data siswa Prodi Adm Perkantoran.....	211
Tabel 16.	Data sarana Prodi Administrasi Perkantoran.....	211
Tabel 17.	Sarana Praktik kejuruan Prodi Administrasi Perkantoran.....	216
Tabel 18.	Data Bimbingan dan Konseling.....	217
Tabel 19.	Dokumen Sarana prasarana KBM prodi Adm Perkantoran.....	230
Tabel 20.	Data kelengkapan KBM Prodi Adm Perkantoran.....	233
Tabel 21.	Kelengkapan Adm keuangan.....	243
Tabel 22.	Data spesifikasi guru Adm Perkantoran.....	253
Tabel 23.	Sarana prasarana Prodi Pemasaran.....	255
Tabel 24.	Data Bimbingan dan Konseling.....	267
Tabel 25.	Kelengkapan KBM Prodi Pemasaran.....	268
Tabel 26.	Kelengkapan Administrasi Keuangan.....	279
Tabel 27.	Data Siswa Komputer dan Jaringan.....	290
Tabel 28.	Alat Praktik Kejuruan.....	291
Tabel 29.	Hasil Observasi.....	293
Tabel 30.	Sarana Prasarana Prodi Komputer dan Jaringan.....	306
Tabel 31.	Kelengkapan KBM Prodi Teknik Komputer dan jaringan.....	308
Tabel 32.	Prestasi Akademik Prodi Teknik Komputer dan Jaringan.....	309
Tabel 33.	Kelengkapan Adm Keuangan Prodi TKJ.....	320
Tabel 34.	Sarana Prasarana Prodi Teknik Sepeda Motor.....	331
Tabel 35.	Data guru Prodi Teknik Sepeda Motor.....	333
Tabel 36.	Data siswa teknik sepeda motor.....	335
Tabel 37.	Data Adm Prodi bimbingan konseling Teknik Sepeda Motor.....	338
Tabel 38.	Data kelengkapan KBM Prodi Sepeda Motor.....	353
Tabel 39.	Data Prestasi siswa Prodi Teknik Sepeda Motor.....	354
Tabel 40.	Data Kelengkapan administrasi Teknik Sepeda Motor.....	366
Tabel 41.	Sarana dan Prasarana Prodi Teknik Sepeda Motor.....	380
Tabel 42.	Data guru teknik kendaraan ringan.....	383
Tabel 43.	Data siswa teknik kendaraan ringan.....	384
Tabel 44.	Sarana praktik kejuruan teknik kendaraan ringan.....	385

Tabel 45. Data kelengkapan adm bimbingan dan konseling.....	387
Tabel 46. Data kelengkapan KBM TKR.....	402
Tabel 47. Data prestasi.....	403
Tabel 48. Data kelengkapan adm pembiayaan.....	412
Tabel 49. Rekapitulasi data temuan penelitian.....	413
Tabel 50. Model Kepuasan Pelanggan.....	481

BAB I. PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Diera reformasi industri 4.0 yang dikenal dengan era digital seperti sekarang ini, hampir semua kebutuhan hidup dapat dijalani dengan mudah, mulai dari komunikasi, belanja, transaksi, akses informasi, administrasi baik dilembaga pendidikan maupun di sektor perusahaan hampir semua sudah dapat dikerjakan dengan sistem digital, hal tersebut akan berdampak munculnya pengangguran baru. namun ironisnya mutu lembaga pendidikan pendidikan sampai saat ini belum mampu mengimbangi tuntutan zaman.

SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah lembaga pendidikan kejuruan yang berbasis keagamaan dengan segala upaya dan kemampuannya berjuang untuk mempertahankan eksistensi dan kualitasnya, baik kualitas Program akademik, layanan akademiknya, kualitas lulusanya sehingga eksistensinya masih terjaga sampai pada saat ini. Hal ini dapat dilihat tingkat kepercayaan masyarakat masih tinggi.

Dari hasil prasurevei di SMK Ma`arif NU 1 Purbolinggo, penulis mewawancarai waka kurikulum, Bapak Ari yoso SE, Tata usaha, Bapak Ari Prasetyo SPdi, dan Waka kesiswaan Bapak Haris Saputra SPd mendapatkan data-data diantaranya adalah :

Data perkembangan siswa dari tahun pelajaran, 2014/2015,2015/2016. 0216/2017,2017/2018 berturut-turut adalah..985 siswa, 1095 siswa 1035 siswa, 1212 siswa, dan jumlah rombel 35, 36, 36.

Tabel. 1 . Data perkembangan siswa.

No	Tahun	Jumlah siswa baru	Kepuasan Pelanggan		
			Kesesuaian harapan	Minat kunjung kembali	Kesediaan merekomendasi
1	2014/2015	381	200	81	100
2	2015/2016	432	250	32	150
3	2016/2017	263	100	63	100
4	2017/2018	517	250	67	200
Jumlah		1593	800	243	550

Sumber : Waka kurikulum

Dari analisa awal pada tabel 1 dapat dijelaskan,bahwa orang tua menyekolahkan putra putrinya ke SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur karena merasa apa yang diharapkan dapat dipenuhi oleh SMK Ma'arif Purbolinggo Lampung Timur.

Persaingan antar sekolah kejuruan masih diwarnai dengan upaya yang kurang mendidik masyarakat, misal memberi informasi tentang kelengkapan sarana pendidikan yang lengkap, tetapi realitasnya masih jauh dari apa yang sebenarnya ada di sekolah bersangkutan. SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bersaing dengan 68 SMK selampung timur baik negeri maupun swasta, SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Tetap masih unggul dalam berbagi hal diantaranya jumlah siswa yang cukup banyak , alumni yang diserap

oleh dunia kerja hampir mencapai 75%, yang mandiri 20% dan melanjutkan kuliah kurang lebih mencapai 5%.¹

Beberapa faktor (keunikan) yang berkontribusi terhadap eksistensi SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diantaranya adalah: SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah sekolah kejuruan yang berbasis agama Islam, mengintegrasikan kurikulum Agama, kurikulum Pemerintah (K13), dan kurikulum Dunia industri dan Dunia usaha, menyediakan 6 program keahlian, memberi pelayanan akademik yang berkualitas, memberi produk yang berkualitas, dan memberi dan atau membebaskan biaya pendidikan bagi siswa-siswa kurang mampu dan siswa berprestasi.

Konsep mutu (*kualitas*) telah menjadi suatu kenyataan dan fenomena dalam seluruh aspek dan dinamika masyarakat global, memasuki persaingan pasar bebas dan era digital dewasa ini. Jika sebelumnya kualitas produk dan jasa hanya menjadi target dari dunia usaha dan dunia industri yang bergantung pada kepuasan pelanggan, maka dunia pendidikan mulai tertantang untuk melakukan hal yang sama dalam menghasilkan lulusan yang mampu menjawab kebutuhan pasar kerja. Bahwa pendidikan formal yang bergerak dibidang pendidikan mulai merasakan bahwa mutu menjadi sangat menentukan tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.²

Program mutu adalah program yang tidak pernah berakhir, satu tujuan tercapai, menyusul tujuan lain yang juga harus dicapai. Hal ini disebabkan karena penentu mutu adalah konsumen. Konsep manajemen mutu terpadu yang menganut

¹ Nurul Ahmat, Waka Humas, wawancara, tanggal 02 Februari 2018

² Amtu, onisimus, *Manajemen di Era Otonomi Daerah, Konsep, Strategi dan Implementasi*, (Bandung, Alfabeta, 2013), h.117

konsep *zero defect*, yang menuntut adanya bebas cacat dalam suatu produk.

Petunjuk tanpa cacat ini tertera pada firman Allah SAW, pada QS Al-Muluk :3-4

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا ۚ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن تَفَوتٍ ۚ
فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ۚ ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ إِلَيْكَ
الْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ۚ

Yang artinya:3. yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang?

4. kemudian pandanglah sekali lagi niscaya penglihatanmu akan kembali kepadamu Sedengan tidak menemukan sesuatu cacat dan penglihatanmu itupun dalam Keadaan payah.³

Dalam peneletian ini menggunakan teori mutu dari Juran (Hunt)

“Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan itu didasarkan atas lima ciri utama, yaitu: Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan, Psikologis, yaitu citra rasa atau status, Waktu, kehandalan, Kontraktual yaitu jaminan, Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.⁴

Alasan menggunakan teori Juran, karena teori tersebut mengungkap beberapa faktor yaitu, Teknologi, yaitu kekuatan dan daya tahan penulis mengimplementasikan dalam dunia pendidikan, bahwa SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam proses pendidikanya telah menggunakan teknologi yang sesuai dengan dunia kerja, Psikologis yaitu citra rasa atau sttus, implementasinya adalah mewujudkan status bagi para alumni untuk memduduki suatu pekerjaan tertentu, Waktu, implementasinya adalah SMK Ma’Arif NU 1 Pubolinggo Lampung timur menanamkan kebiasaan disiplin bagi seluruh warga sekolah, Kontraktual/ jaminan, implementasinya adalah SMK Ma’Arif Nu 1

³ Al-mumayyas, QS Al-Mulk: 3 - 4

⁴ Nasution, Nur, Manajemen Mutu Terpadu, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015,) h.1

Purbolinggo Lampung Timur menjamin setiap alumninya siap bekerja, Etika, implementasinya bahwa SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam pendidikannya selalu mengedepankan sopan santun, keramahan, dan kejujuran bagi seluruh warga sekolah.

Menurut Golberg, mendefinisikan mutu pendidikan sebagai “*maximization*” kinerja sistem sekolah dalam mencapai tujuan sekolah. Mutu pendidikan di sekolah harus berisi beberapa unsur, yaitu: kepemimpinan yang kuat dan visioner, pembelajaran yang berkualitas, standar yang jelas, sarana dan prasarana yang cukup, partisipasi keluarga, dan ketelibatan komunitas.⁵

Proses pendidikan seharusnya direncanakan dengan matang, karena perencanaan merupakan salah satu aspek manajemen yang turut menentukan tercapainya tujuan Nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Dan sistem pendidikan harus bersifat dinamis dan fleksibel, sehingga dapat menyerap perubahan – perubahan yang cepat antara lain perkembangan ilmu dan teknologi, perubahan masyarakat yang demokratis dan menghormati hak asasi manusia.⁶

Perubahan-perubahan dalam pendidikan yang dipicu oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pasti akan membawa dampak munculnya persoalan-persoalan yang mendasar, diantaranya: persoalan mutu pendidikan, hal ini terkait dengan kualitas guru dan tenaga kependidikan yang lainnya, termasuk kepala sekolah, pengawas sekolah, kurikulum, sarana dan prasarana pendidikan, bahan ajar, metoda, alat bantu mengajar, dan manajemen pendidikan. Dalam hal ini guru lah yang mempunyai faktor dominan dalam menentukan mutu pendidikan,

⁵ *Ibit*, h. 139.

⁶ *Ibit*, h 11-12

persoalan pemerataan kesempatan dan pemerataan kualitas, hal ini merupakan isu yang paling kritis, karena terkait dengan keadilan dan kemiskinan. Sementara hak untuk memperoleh pendidikan merupakan hak asasi setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang. Isu ini berdampak pada penyelenggaraan Ujian Nasional (UN), kualitas yang dirasakan masih tajam perbedaannya antara daerah perkotaan dan daerah terpencil, persoalan efisiensi anggaran, walaupun Pemerintah telah mengalokasikan anggaran sebesar 20% dari APBN untuk kegiatan pendidikan namun manfaatnya belum terasa, hal ini terjadi karena selain pemanfaatannya yang tidak selektif juga terjadi isu efisiensi diberbagai sektor. Kenaikan anggaran tidak akan membawa dampak kemajuan yang signifikan jika tidak dibarengi dengan penetapan skala prioritas dan menentukan program utama.

Pendidikan yang berkualitas hanya akan terwujud apabila anggaran biaya pendidikan juga mendukung kebutuhan pendidikan, walaupun masih ada unsur lain yang juga menunjang terwujudnya kualitas. Hal ini dijelaskan oleh Nanang Fattah, bahwa faktor-faktor internal sekolah yang memberi kontribusi signifikan terhadap mutu pendidikan adalah: Kesejahteraan guru, kemampuan guru, sarana kelas, buku pelajaran.⁷

Menurut Cohn, Thomas Jone, Alan Thomas, Biaya dalam pendidikan meliputi biaya langsung (*direct cost*) dan biaya tidak langsung (*indirect cost*). Biaya langsung adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan pelaksanaan pengajaran dan kegiatan belajar siswa berupa pembelian alat-alat pelajaran, sarana belajar, biaya transportasi, gaji guru baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orang

⁷ Fattah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), h. 56

tua, maupun siswa sendiri. Sedangkan biaya tidak langsung berupa keuntungan yang hilang (*earning forgone*) dalam bentuk biaya kesempatan yang hilang (*opportunity cost*).⁸

Pembiayaan pendidikan pada dasarnya merupakan suatu proses mengalokasikan sumber-sumber pada kegiatan atau program-program pelaksanaan operasional pendidikan atau dalam proses belajar mengajar di kelas. Hal-hal yang berkaitan dengan hal ini meliputi: perencanaan anggaran pendidikan, pembiayaan pendidikan, pelaksanaan anggaran pendidikan, akuntansi dan pertanggungjawaban keuangan pendidikan, serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.⁹

Menurut Nanang Fattah dalam bukunya *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan* mengatakan bahwa berdasarkan pendekatan unsur biaya (*ingredient approach*), pengeluaran sekolah dapat dikategorikan kedalam beberapa item pengeluaran, yaitu: pengeluaran untuk pelaksanaan pembelajaran, untuk tata usaha sekolah, sarana dan prasarana sekolah, kesejahteraan pegawai, administrasi, pembinaan teknis *educative* dan pendataan.¹⁰

Pandangan yang paling dekat mengenai penerapan konsep biaya dalam pendidikan adalah terdapatnya tiga bentuk kesulitan ketika mengidentifikasi kegiatan pendidikan, yaitu masalah produksi pendidikan, perhitungan ekonomi terhadap pendidikan, dan fokus utama pendidikan sebagai pelayanan masyarakat.

⁸ Matin, Manajemen Pembiayaan Pendidikan Konsep dan Aplikasi, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 4

⁹ Fatah, Nanang, Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012), h. 24

¹⁰ Matin, Manajemen Pembiayaan Pendidikan, Konsep dan Aplikasi, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 9

Kegiatan proses produksi dibidang pendidikan akan sulit ditentukan berapa hasilnya, kecuali hasilnya dihitung berdasarkan jumlah lulusan dan tingkat kemajuan pada setiap jenjang pendidikan.¹¹

Melihat fenomena terus meningkatnya angka pengangguran yang dari tahun ketahun belum ada penyelesaiannya, maka pemerintah mencari terobosan baru untuk menyiapkan tamatan sekolah menengah yang siap kerja, yaitu sekolah menengah kejuruan. Hal ini dijelaskan PP Nomor 29 Tahun 1990 tentang pendidikan menengah, pada Pasal 1 ayat 3 berbunyi Pendidikan menengah kejuruan adalah pendidikan pada jenjang pendidikan menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu.¹²

Menurut Djoyonegoro, pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan orang-orang agar lebih mampu bekerja pada suatu kelompok pekerjaan.¹³

Fungsi pendidikan kejuruan, pendidikan kejuruan memiliki multi fungsi yang kalau dilaksanakan dengan baik akan berkontribusi besar terhadap pencapaian tujuan pembangunan nasional. Fungsi-fungsi yang dimaksud adalah : sosialisasi, yaitu transmisi nilai-nilai solidaritas, religi, seni, ekonomi dan jasa yang cocok dengan konteks di Indonesia, kontrol Sosial, yaitu kontrol perilaku agar sesuai dengan nilai sosial beserta norma-normanya, misalnya kerjasama,

¹¹ Matin, Manajemen Pembiayaan Pendidikan, konsep dan aplikasinya, (PT Raja Grafindo Persada, 2014), h.9

¹² Arsa Ray, Pendidikan Kejuruan di Indonesia, 2013, "http://rairsa.blogspot.co.id, diakses 04 Maret 2016

¹³ Arsa Ray, Pendidikan Kejuruan di Indonesia, 2013, "http://rairsa.blogspot.co.id, diakses 04 Maret 2016

keteraturan, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran dan sebagainya, seleksi dan Alokasi, yaitu mempersiapkan, memilih, menempatkan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, asimilasi dan konservasi budaya, yaitu absorsi terhadap kelompok- kelompok lain dalam masyarakat, serta memelihara persatuan dan kesatuan bangsa, mempromosikan perubahan demi perbaikan, pendidikan tidak sekedar mengajarkan apa yang ada, tetapi harus berfungsi sebagai “pendorong perubahan.”

Dari kelima fungsi tersebut jika disimpulkan, bahwa pendidikan kejuruan berfungsi sekaligus sebagai” *alkulturasi*”(penyesuaian diri) dan”*enkulturasi*” (pembawa perubahan). Karena itu pendidikan kejuruan tidak hanya adaptif terhadap perubahan, tetapi juga harus antisipatif.

Tujuan pendidikan kejuruan menurut UUSPN No 20 Tahun 2003 pasal 5, untuk menyiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Tujuan tersebut dijabarkan lagi oleh Dikmenjur, :menjadi tujuan umum dan tujuan khusus¹⁴, sebagai berikut : **Tujuan umum** , menyiapkan peserta didik agar dapat menjalani kehidupan yang layak, meningkatkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik, menyiapkan peserta didik agar menjadi warga negara yang mandiri dan bertanggung jawab, menyiapkan peserta didik agar memahami dan menghargai keanekaragaman budaya bangsa Indonesia, menyiapkan peserta didik agar menerapkan dan memelihara hidup sehat, memiliki wawasan, **Tujuan khusus**, menyiapkan peserta didik agar dapat bekerja, baik mandiri atau mengisi lapangan pekerjaan yang ada di dunia usaha dan industri sebagai tenaga kerja

¹⁴ Mulyasa.E, *Kurikulum tingkat satuan pendidikan*, (Bandung, Pt remaja Rosdakarya, 2009), .h.43

tingkat menengah, sesuai dengan bidang dan program keahlian yang diminati, membekali peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam berkompetisi dan mampu mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminati, membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi (*IPTEK*) agar mampu mengembangkan diri sendiri melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Implementasi pendidikan kejuruan di Indonesia sudah ada sejak lama, ini artinya bahwa pemerintah Indonesia dari awal sudah memikirkan bagaimana sumber daya alam yang dapat dimanfaatkan untuk kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini tentu dibutuhkan tenaga terampil/ahli untuk mengelola sumber daya alam tersebut. Ini dibuktikan dengan berdirinya sekolah kejuruan yang pertama pada tahun 1853 yang dibangun oleh pemerintah Belanda, yang bernama sekolah pertukangan surabaya (*Ambacht School van soerabaia*), kemudian berkembang lagi di Bandung juga dibuka *Ambacht School* an *Ambacht leergang*, yang kemudian menjadi sekolah Teknik ciroyon.

Berbagai penyempurnaan dilakukan, baik payung hukum, fungsi dan tujuan, berkembanglah menjadi pendidikan kejuruan (SMK) dengan segala fasilitasnya, walaupun masih jauh dari kriteria untuk mencapai tujuan dari sekolah kejuruan (SMK) . Hal ini dapat kita rasakan bersama dari tahun ketahun tingkat pengangguran dan kemiskinan semakin meningkat karena berbagai persoalan yang terjadi di sekolah menengah kejuruan (SMK)¹⁵.

¹⁵ Maurengitta, 2012 “ SMK dan Permasalahanya, <http://maurengitta.blokspot.co.id>, diakses 04 Maret 2016.

Beberapa persoalan yang dimaksud adalah : pendidikan menengah kejuruan di SMK terindikasi terdapat gejala yang tidak konsisten bahwa program pendidikan di SMK belum dapat memenuhi kebutuhan riil dunia usaha dan industri, program pendidikan bersifat “ *supply driven* “, karena jenis program studi, materi pendidikan, cara mengajar, media belajar, evaluasi dan sertifikasi lebih ditentukan oleh provider utama, yaitu pemerintah dan bukan oleh dari perusahaan dan industri selaku pengguna dari lulusan SMK, Program pendidikan kejuruan di sekolah bersifat monoton dan tidak peka terhadap perubahan kebutuhan lapangan kerja, program pendidikan belum berorientasi terhadap kebutuhan pasar kerja yang selalu berubah, Pendidikan kejuruan di sekolah telah menimbulkan permasalahan struktural yang menjadikan kurangnya relevansi dengan lapangan kerja, perkembangan program studi bersifat konstan, karena perangkat pendidikan dibentuk secara legal formal, yang dapat membatasi ruang kreativitas para pengelola program dan terkesan *menghindari* perubahan, adanya isu regulasi pemerintah yang menargetkan dari 30% SMK di Indonesia menjadi 70%. Hal ini akan memicu pertumbuhan SMK swasta dan jauh dari ideal untuk membentuk kompetensi siswa yang berorientasi pada lapangan pekerjaan, dikarenakan SMK tersebut tidak sesuai dengan Permen Tahun 2014, tentang pedoman, pendirian, perubahan dan penutupan satuan pendidikan dasar dan menengah .

Bab II pasal 5 Permen Tahun 2014, tentang persyaratan pendirian satuan pendidikan. Khusus pendidikan sekolah menengah kejuruan (SMK) sebagaimana

dimaksudkan dalam pasal 4,¹⁶ harus memenuhi : tersedianya saran dan prasarana praktik yang sesuai dengan kejuruanya, adanya potensi sumber daya wilayah yang memerlukan keahlian kejuruan tertentu, adanya potensi lapangan kerja, adanya pemetaan satuan pendidikan sejenisnya di wilayah tersebut, adanya dukungan masyarakat dan dunia usaha/ dunia industri yang dibuktikan dengan adanya dokumen tertulis dari masyarakat, dunia usaha dan dunia industri (MOU).

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam kemajuan suatu bangsa dan negara. Tanpa pendidikan yang bermutu, sulit untuk mencapai dan meningkatkan kesejahteraan rakyat, baik secara lahir maupun batin. Untuk itu Pemerintah dan masyarakat berusaha meningkatkan dan mengembangkan mutu pendidikan.

Ukuran sekolah yang bermutu dilihat dari kacamata pengguna/penerima manfaat, pada umumnya sebagai berikut: Sekolah memiliki akreditasi A, lulusan diterima di sekolah terbaik, Guru yang profesional, ditunjukkan dengan hasil uji kompetensi guru (UKG) dan kinerja yang baik, hasil ujian nasional (UN) baik, peserta didik memiliki prestasi dalam berbagai kompetensi, peserta didik memiliki karakter yang baik.

Sedangkan dalam kacamata pemerintah, sekolah yang bermutu harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai berikut : lulusan yang cerdas komprehensif, kurikulum yang dinamis sesuai kebutuhan zaman, proses pembelajaran yang berorientasi pada siswa dan mengembangkan kreativitas

¹⁶ Bab II pasal 5 Permen Tahun 2014, Persyaratan pendirian satuan pendidikan.

siswa, proses pembelajaran dilengkapi dengan sistem penilaian dan evaluasi pendidikan yang andal, sah, dan memenuhi prinsip-prinsip penilaian,

Guru dan tenaga kependidikan yang profesional, berpengalaman, dan dapat menjadi teladan, Sarana dan prasarana yang digunakan lengkap dan sesuai dengan kearifan lokal, Sistem manajemen yang akurat dan andal, pembiayaan pendidikan yang efektif dan efisien.¹⁷

Yang dimaksud pendidikan bermutu adalah lembaga yang mampu memberikan layanan sesuai atau melebihi harapan guru, dosen, karyawan, peserta didik, penyandang dana (orang tua, masyarakat dan pemerintah).¹⁸ Agama Islam adalah agama yang sangat menghendaki umatnya untuk mengembangkan potensi agar menjadi pribadi yang berkualitas hingga tercapai umat yang bermutu, hal ini dijelaskan dalam firman Allah SAW dalam Surah Al Imran:110

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

*Artinya: kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.*¹⁹

Surah lain yang juga menghendaki umat islam menjadi umat yang bermutu adalah dijelaskan dalam firman Allah dalam Qur`an surah Al-Mujadalah:11

¹⁷ Ridwan Abdullah Sani, penjamin Mutu Sekolah, (PT Bumi Aksara, 2015),h.1-2

¹⁸ Cnnie Chairunnisa, Manajemen Pendidikan dalam Multi Perspektif, (Jakarta, PT Rajagrafindo,2016),h.236

¹⁹ Al-mumayyas, Qs : Al – Imran: 110

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
 اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
 دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.²⁰

Proses pendidikan yang baik adalah pendidikan (pengajaran) yang menggunakan metoda atau pendekatan, hal ini dimaksudkan agar pesan yang diberikan dapat dengan mudah diterima oleh peserta didik, tetapi realitanya masih banyak guru yang belum mampu memilih metoda dan pendekatan yang tepat dalam proses belajar mengajar (KBM). Bagaimana mengajar yang baik sebenarnya juga jelas-jelas diltulis dalam Al-Qur`an (Q.S: As Saffat : 102,

فَلَمَّا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَئِي إِنِّي أَرَىٰ فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْنُحُكَ فَانْظُرْ مَاذَا تَرَىٰ ۚ
 قَالَ يَتَأَبَّتْ أَفْعَلُ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ ﴿١٠٢﴾

Artinya: Maka tatkala anak itu sampai (pada umur sanggup) berusaha bersama-sama Ibrahim, Ibrahim berkata: "Hai anakku Sesungguhnya aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka fikirkanlah apa pendapatmu!" ia menjawab: "Hai bapakku, kerjakanlah apa yang diperintahkan kepadamu; insya Allah kamu akan mendapatiku Termasuk orang-orang yang sabar".²¹

Kepala sekolah dalam melaksanakan tugas masih banyak yang belum berorientasi pada pelanggan (*Customer Orientation*) yaitu menyangkut apa yang

²⁰ Al-mum ayyas, QS Al – Mujadalah : 11

²¹ Al-mumayyas, QS Ashaffat : 102

harus dipuaskan sekolah terhadap pelanggan, dengan aspek tersebut maka tujuan yang ingin dicapai sekolah sulit untuk dapat terwujud. Kepala sekolah juga seorang pemimpin dalam pendidikan (sekolah) adalah seorang yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pendidikan dan pengajaran dilembaga pendidikan, harus mempunyai kesiapan dan kemampuan untuk membangkitkan semangat kerja personal.

Kepala sekolah sebagai seorang pemimpin juga harus mampu menciptakan iklim dan suasana yang kondusif, aman, nyaman, tentram, menyenangkan dan penuh semangat dalam bekerja bagi para pekerja (guru, tenaga kependidikan) dan para siswa. Sehingga pelaksanaan pendidikan dan pengajaran dapat berjalan tertib dan lancar dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Hendyat Soetopo dalam bukunya “ Pengantar Operasional Administrasi Pendidikan “, bahwa:

“Kepemimpinan pendidikan adalah suatu proses mempengaruhi, membimbing, mengkoordinir, dan menggerakkan orang lain yang ada hubungannya dengan pengembangan ilmu pendidikan serta pengajaran supaya aktivitas-aktivitas yang dijalankan dapat lebih efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan pendidikan dan pengajaran”.²²

Karena pentingnya seorang pemimpin, yang selalu adil dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan. Sebagaimana tercantum dalam Q.S An-Nahl: 90

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۝ ﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan

²² Hendyat Soetopo, *Pengantar Operasional Administrasi*, (Surabaya , Usaha Nasional, 1982), h.271

keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.²³

Maksud dari Surat tersebut adalah agar seorang pemimpin senantiasa berlaku adil dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dalam organisasi, sehingga selalu terjalin hubungan yang harmonis diantara anggota organisasi.

Dengan memberi pelayanan yang menunjukkan kesopanan keramah lmbutan akan menjadi jaminan rasa nyaman bagi konsumen dan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa, berkenaan dengan hal ini QS Ali-Imran 159 ,menjelaskan:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Yang artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Ali imron kepuasan pelanggan.²⁴

Allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur`an surat An- Nahl :91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Yang Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya,

²³ Almumayyaz, QS An – Nahl : 90

²⁴ Almumayyaz, QS Al – Imrom : 159

*sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*²⁵

Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, untuk itu menjadi penting bagi sekolah untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga apa yang diharapkan pelanggan sama dengan yang diberikan oleh sekolah.

Tabel. 2. Data tentang Kepuasan pelanggan

No	Tahun	Jumlah siswa baru	Kepuasan Pelanggan		
			Kesesuaian harapan	Minat kunjung kembali	Kesediaan merekomendasi
1	2014/2015	381	200	81	100
2	2015/2016	432	250	32	150
3	2016/2017	263	100	63	100
4	2017/2018	517	250	67	200
Jumlah		1593	800	243	550

Sumber : angket

Dari analisa tabel 1, orang tua menyekolahkan ke SMK Ma'arif Purbolinggo Lampung Timur karena merasa apa yang diharapkan bisa dipenuhi oleh SMK Ma'arif Purbolinggo Lampung Timur.

Pendirian SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur juga memperhatikan persyaratan pendirian sekolah menengah kejuruan yaitu Permen Tahun 2014, Bab II pasal 5, tentang pedoman, pendirian, perubahan, dan penutupan satuan pendidikan. Persyaratan untuk pendirian SMK terdapat pada pasal 4, yaitu : tersedianya sarana dan prasarana praktik yang sesuai dengan kejuruannya, adanya potensi sumber daya wilayah yang memerlukan keahlian kejuruan tertentu, adanya potensi lapangan kerja, adanya pemetaan satuan

²⁵ Al-mumayyas, QS An – Nahl : 91

pendidikan sejenisnya di wilayah tersebut, adanya dukungan masyarakat, dunia usaha dan dunia industri.

Eksistensi SMK Ma'arif Satu Purbolinggo Lampung Timur sejak berdiri mengalami perkembangan mutu layanan yang ditandai adanya: pengelolaan kelembagaan, yaitu terakreditasi B, dan perlengkapan gedung serta sarana praktik lengkap dan milik sendiri, tenaga pendidik dan kependidikan sejumlah 83 orang terdiri dari pendidikan SMA/MA.23 orang D3. 3 orang SI (strata satu) 56 orang, sesuai bidang keahliannya, S2. 1 orang. Dan 55 orang telah tersertifikasi 80 %, memiliki program keahlian yang diminati oleh masyarakat yaitu: Bisnis dan Manajemen, Teknik Otomotif. Teknik Komputer dan Jaringan. Hal lain yang mendukung eksistensi SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah jumlah kelulusan yang mencapai 100% tiap tahunnya²⁶.

Tabel .3. Data kelulusan

No	Tahun	Data Kelulusan			JUmlah
		Jumlah	Melanjutkan sekolah di P.T	Bekerja	
1	2014/2015	281	25	140	165
2	2015/2016	323	30	151	181
3	2016/2017	340	45	200	245

Sumber: Waka kurikulum

Dari tabel 3, Dianalisa bahwa SMK Ma.arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengalami kemajuan dibidang akademik. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang

²⁶ Amrin Nioso, Waka kurikulum, *wawancara*, tanggal 02 februari 2018

mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMK Ma`arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Kepuasan pelanggan terhadap manajemen Pendidikan Islam di SMK Ma`arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

2. Sub Fokus Penelitian

- a. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas Program Keahlian
- b. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Akademik
- c. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk
- d. Kepuasan pelanggan terhadap sistem pembiayaan pendidikan

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas program keahlian?
2. Bagaimana kualitas layanan akademik ?
3. Bagaimana kualitas produk program keahlian?
4. Bagaimana sistem pembiayaan pendidikan ?

D. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk:

- a. Menjelaskan kualitas program keahlian
- b. Menjelaskan kualitas layanan akademik
- c. Menjelaskan kualitas produk program keahlian.
- d. Menjelaskan sistem pembiayaan pendidikan.

- e. Menghasilkan diskripsi model *Mikro Customer Satisfaction*

2. Manfaat Hasil Penelitian

Secara garis besar terdapat 2 manfaat dari penelitian ini, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis, Penelitian ini menemukan informasi, dokumen yang berhubungan pelayanan akademik, produk-produk yang dihasilkan oleh tiap jurusan, dan sistem pembiayaan sekolah. Hal ini diharapkan dapat dijadikan acuan sekolah dalam upaya peningkatan kualitas pendidikannya.
- b. Manfaat Praktis, Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan akademik yang berkualitas, dan produk yang berkualitas serta sistem pembiayaan yang transparan dan akuntabilitas dapat menambah dukungan dan loyalitas masyarakat terhadap sekolah.

E. Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan oleh individu-individu. Oleh karena itu untuk memperluas pandangan dan tujauan pustaka dan teori-teori, penulis kemukakan peneliti terdahulu sebagai berikut :

- 1. Penelitian yang dilakukan oleh Woro Mardikawati dan Naili Farida 2013 dengan judul: "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi".

Menyimpulkan :(1) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa, responden yang puas terhadap layanan bus Efisiensi disebabkan karena nilai pelanggan terhadap bus Efisiensi tinggi. Oleh karena itu semakin tinggi (baik) nilai pelanggan terhadap bus

Efisiensi, maka akan memperkuat kepuasan pelanggan bus Efisiensi. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa, semakin baik kualitas layanan yang diberikan PO Efisiensi terhadap produknya yakni bus patas Efisiensi, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap layanan bus Efisiensi. (3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini membuktikan bahwa, responden yang merasa puas ketika menggunakan bus Efisiensi, maka akan memberikan dasar hubungan jangka panjang bagi mereka terhadap perusahaan antara lain dilakukan pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap bus Efisiensi, lebih jauh lagi akan terjadi rekomendasi yang menguntungkan perusahaan. (4) Nilai Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan akan membentuk harapan terhadap nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, dan mereka memperhitungkan dan mengevaluasi penawaran yang memberi nilai tinggi.

Penawaran Efisiensi yang diberikan menciptakan nilai pelanggan yang tinggi yang secara langsung hal ini akan mempengaruhi kepuasan dan setelah tercipta kepuasan kemungkinan pelanggan akan membeli kembali (loyalitas). (5) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa, ketika kualitas layanan yang diberikan bus Efisiensi baik maka hal tersebut secara langsung akan menciptakan kepuasan pada penumpang yang akhirnya mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen terhadap jasa. Variabel nilai pelanggan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Pramono tahun 2009, dengan judul:” Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah makan Ayam penyet Rawa Mangun”.

Menyimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah makan ayam penyet Rawamanugun. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas pelayanan yang mempengaruhi konsumen,yang terdiri atas kehandalan,daya tanggap,kepastian, empati dan berwujud. Dengan menggunakan metode penelitian Chi square dan skala Likert.²⁷

3. Penelitian yang dilakukan Sri Hadiati dan Sarwiruci tahun 1999 dengan judul: “Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tekomsel Malang Area”.

Menyimpulkan :(1) Kualitas pelayanan Telkomsel ,diproyeksikan dalam lima komponen, yaitu ; sikap customer service, tanggapan Grha pari sraya malan dalam menghadapi keluhan pelanggan, jasa pembayaran, dan fasilitas tambahan dan ketepatan waktu pelayanan.(2) Setelah dilakukan pengukuran,, penilaian dan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan diagram cartecius maka menunjukkan bahwa : a) Pelanggan merasa puas dan menganggap penting atas sikap customer service dalam memberikan informasi secara jelas dan simpatik serta bersikap ramah. b) Fasilitas dari kartu Halo memudahkan pelanggan.Hal ini merupakan kelebihan yang dirasakan manfaatnya oleh pelanggan dibanding produk lain. c) Grha Pari Sraya Malang tanggap terhadap keluhan pelanggan dan

²⁷ [https:// openlibrary.org](https://openlibrary.org). Telkomuniv, diakses tanggal 05 Februari 2018

menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan cepat. Hal ini memuaskan dan dianggap penting oleh pelanggan. d) Jasa pelayanan kurang memuaskan bagi pelanggan, hal ini karena keanekaragaman yang sebenarnya memudahkan pelanggan, kurang dipahami oleh pelanggan. Pelanggan cenderung menginginkan pembayaran ke Grha Pari Sraya, karena lebih mudah dan cepat diketahui jika pembayaran terlambat. e) Ketepatan waktu pelayanan dan pembukaan pemblokiran kurang cepat dan kurang memuaskan, ini sering kali disebabkan karena terhalang hari libur dan ini bukan hanya kesalahan Graha Pari Sraya dan dealer tetapi terkadang juga disebabkan oleh pelanggan sendiri.²⁸

4. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Aditya Aji tahun 2012 , dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang.

Menyimpulkan:(1) Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan .Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas tidak akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.(2) Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.Hal ini berarti bahwa peningkatan harga tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.(3) Service berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan . hal ini berarti bahwa apabila pelayanan UD Pandan Wangi lebih ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat,(4) Emotional faktor, tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan .Hal ini berarti peningkatan emotional faktor tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.(5) Biaya dan Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa bahwa

²⁸ [https:// media, neliti . com](https://media.neliti.com),1898, diakses tanggal 02 Februari 2018

apabila UD Pandan Wangi memberika kemudahan dalam pembiayaan dan pembuatan nota cepat ,maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan.(6) Kualitas produk, harga, service quality, emotional faktor, biaya dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Filita Sasongko dan Dr Hartono Subagio,SE,MM, dengan judul :” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”.

Minyimpulkan:(1) Variabel tangibel ,realibility,responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan dan parsial berpengaruh signifikanterhadap kepuasan pelanggan Restoran ayam penyet Ria. Berdasarkan hal ini , hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima dan terbukti kebenarannya.(2) Variabel responsiveness, merupak variabel yang berpengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian diikuti variabel assurance, empathy, tangible dan realibility. Berdasarkan hal ini , hipotesis kedua ini dapat diterima dan terbukti kebenarannya.(3) Kemampuan variabel independen (kualitas layanan) menjelaskan variabel dipenden (kepuasan pelanggan) di Restoran Ayam Penyet Ria sebesar 71% , sedangka 29% dijelaskan faktor lain. Menurut penulis faktor lain yang menjelaska kepuasan pelanggan di Restoran Ayam Penyet Ria adalah produk dan price.(4) Berdasarkan penelitian , karakteristik dari konsumen Restoran Ayam Penyet Ria didominasi oleh perempuan (37%) dengan usia antara 20—24 tahun, 55% yang masih berstatus pelajar, 81% dan biasa hadir bersama keluarga.(5) Berdasarkan analisis Top Two Boxes terhadap jawaban responden

dapat diketahui bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan tangible, realibility, responsiveness, dan empathy di Restoran Ayam Penyet Ria.²⁹

6. Penelitian yang dilakukan oleh Noventris Retnowati dan Bambang Suteng Sulasmono, dengan judul :” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Kristen Salatiga”.

Menyimpulkan.(1) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMK Kristen Salatiga. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.(2) Kepuasan siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa kepada SMK Kristen salatiga. Artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan siswa, sehingga akan menimbulkan loyalitas kepada SMK Kristen Salatiga.(3) Hasil perhitungan intervening dengan Sobel Test menunjukkan bahwa tidak pengaruh kualitas layanan SMK Kristen Salatiga terhadap loyalitas siswa melalui mediasi dengan variabel kepuasan siswa SMK Kristen Salatiga.(4) Kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Jadi peningkatan kualitas layanan yang diberikan SMK Kristen Salatiga, tidak secara langsung dapat meningkatkan loyalitas siswa.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Markovic, Raspor, Regaric Tahun 2010, Judul:” Customer Satisfaction and Customer Loyalty Measurement in Hotel Setting: an Empirical Analysis”. Variabel (1) Kepuasan Pelanggan,(2)

²⁹ [https:// media, neliti .com](https://media.neliti.com) diakses tanggal 03 maret 2018

Loyalitas Konsumen, Metoda Kuisisioner, Alat Analisis(1) Analisis deskriptif,(2) Analisis bevarit statistik.

Kesimpulan(1) Semakin tinggi kepuasan pelanggan, semakin tinggi pula loyalitas tamu hotel,(2) Tamu hotel merasa paling puas denga departemen resepsionis.³⁰

8. Penelitian yang dilakukan oleh Sramek, Droge, Mentzer, Myers, tahun 2009.

Judul:” Creating Commitment and Loyalty Behaviours among Retailers: What are the roles of service quality and satisfactin?”. Variabel (1) Kualitas pelayanan,(2) Kepuasan,(3) Komitmen (afektif dan kalkulatif),(3) Loyalitas. Metoda Kuisisioner, Survei website. Alat Analisis,(1) Analisis deskritif,(2) Analisis Konfirmatori (CFA).

Kesimpulan; (1) Afektif komitmen memediasi sepenuhnya hubungan antara kepuasan dan loyalitas,(2) kepuasan pelanggan memediasi sebagai hubungan kualitas pelayanan dan komitmen afektif.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Sendoh, Tanakinjal, Yapp, Jolonius Tahun 2012. Judul” The Relationship between Hotel Image, Customer Loyalty: A Case Study in Labuan Malaysia”.

Variabel,(1) Citra produk,(2) Kepuasan Pelanggan,(3) Loyalitas. Metode, Kuisisioner. Alat Analisis (1) Analisis Regresi,(2) Analisis Reliabilitas. Future Resarh, Mencari tahu faktor apa yang berkontribusi terhadap loyalitas dan kepuasan yang penting dalam keberhasilan suatu hotel. Kesimpulan, (1) Citra produk berpengaruh positif terhadap loyalitas,(2) Citra produk berpengaruh positif terhadap kepuasan,(3) Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

³⁰ <https://ojs.unud.ac.id>, diakses tanggal 18 Februari 2018

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran ini secara substansial mencakup landasan filosofis, landasan teoritis praktis, dan landasan kebijakan sebagai dasar pijakan dalam pengembangan penelitian ini. Secara sederhana ketiganya dapat didiskripsikan sebagai berikut:

1. Landasan Filosofis

Agama islam sangat menginginkan umatnya untuk mengembangkan potensi diri agar menjadi pribadi yang berkualitas hingga terciptanya umat yang bermutu. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah dalam Qs. Al Imron,

1. *أَنْتُمْ خَيْرُ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ
أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ*

*Yang artinya: kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.*¹

Mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri.

Mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang

¹ Al-mumayyaz, QS Al – Imran : 110

atau jasa². Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan mutu adalah ukuran, baik buruk suatu benda ; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan); kualitas³.

Mutu atau kualitas adalah suatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan seseorang atau kelompok. Hal ini mengakhibatkan kualitas diartikan sebagai sejauh mana suatu hasil telah memenuhi persyaratan pelanggan. Mutu juga dapat didefinisikan sebagai cara mengidentifikasi tujuan-tujuan jangka panjang yang membantu menetapkan tujuan jangka menengah dan jangka pendek yang mengarah pada tujuan.⁴ Oleh karena itu, erat kaitan antara penetapan tujuan dan mencapainya.

Menurut Oemar Hamalik, pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam arti normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria kriteria instrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik, sesuai dengan standar edial. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik tenaga kerja yang terlatih. Adapun dalam arti deskriptf, mutu ditentukan berdasarkan keadaan senyatanya, misalnya tes prestasi belajar.⁵

² Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah, Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta, Bumi Aksara, 2008).h.53

³ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta, Balai Pustaka, 1991).h. 677.

⁴ Onisimus Amtu, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, dan Implemenatsi*,(Bandung Alfabeta, 2011).h 118

⁵ Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*,(Bandung, Remaja Rosda Karya,1990).h.33

Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan tugas meningkatkan mutu adalah tugas yang paling penting. Tapi mutu masih dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan dan sulit untuk diukur.

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan pada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara.

Penafsiran-penafsiran yang sering timbul bahwa "mutu" diartikan sebagai sesuatu yang : unggul, mahal harganya, dan kelas, tingkat atau bernilai tinggi⁶.

Dalam konteks landasan filosofis ini, peneliti menggunakan filsafat Aksiologi. Menurut Suriasumantri ,aksiologi merupakan cabang filsafat yang membahas tentang nilai. (value)⁷. Menurut Wibisono (dalam Surajio), aksiologi adalah nilai-nilai sebagai tolok ukur kebenaran, etika, dan moral sebagai dasar normative penelitian dan penggalan serta penerapan ilmu⁸.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, aksiologi adalah kegunaan ilmu pengetahuan bagi kehidupan manusia, kajian tentang nilai khususnya etika. Jadi aksiologi adalah bagian dari filsafat yang menaruh perhatian tentang baik dan buruk (mutu), benar dan salah serta tentang cara dan tujuan.

Dari definisi aksiologi diatas terlihat dengan jelas bahwa permasalahan utama adalah mengenai nilai (baik dan buruk, benar dan salah) , makna ini

⁶ Hadis, Abdul, *Manajemen Mutu Pendidikan*,(Jakarta, Alfabeta,2010)

⁷ <https://www.belbuk.com/filsafat-ilmu-sebuah-pengantar-populer-p-16730.html>, diakses 18 oktober 2017

⁸ <https://kata-wahyu.blokspot.co.id/2016//aksiologi-ilmu-dan-tanggungjawab.utml>.

terkandung dalam pengetahuan mutu. Seperti diungkapkan oleh Crosby, yang menyatakan bahwa kualitas/mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas/mutu jika sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi⁹.

Setelah diketahui landasan filosofis tentang mutu, ada hal penting yang juga harus diketahui kaitanya dengan kualitas/mutu yaitu:

Dimensi Kualitas, Menurut Garvin (dalam Gasperz) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisa karakteristik kualitas barang/jasa, yaitu: performa (*performance*), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk. Misal performansi dari produk jasa penerbangan adalah ketepatan waktu, kenyamanan, ramah tamah dan lain-lain, keistimewaan (*features*), merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya. Misal features untuk produk penerbangan memberi minuman dan makanan gratis didalam pesawat, pembelian tiket via telepon dan lain-lain, keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam waktu periode tertentu di bawah kondisi tertentu. Misal keandalan mobil adalah kecepatan, konformasi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai

⁹ Nasution, Nur, M, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.2

suatu produk, Kemampuan pelayan (*service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan, Estetika (*aesthetics*), merupakan karakteristik keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual, Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti misalnya meningkatkan harga diri¹⁰.

2. Landasan Teori

a. Teori Mutu

Menemukan sumber mutu adalah sebuah petualangan yang penting. Pelaku-pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan untuk meraih mutu tersebut dan menyampaikan kepada para pelajar. Adapun sumber mutu dalam pendidikan adalah sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar, kurikulum yang memadai, atau juga kontribusi dari faktor-faktor tersebut¹¹.

Dalam mendefinisikan mutu produk ada lima pakar utama yang saling berbeda pendapat, tetapi mempunyai maksud yang sama. Kelima pakar yang dimaksud adalah:

¹⁰ Ibit, h.3-4

¹¹ Salis, Edward, *Total Quality Managemen in Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015), h.24

- 1) Juran (Hunt), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama, yaitu: Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan, Psikologis, yaitu citra rasa atau status, Waktu, yaitu kehandalan, (d) Kontraktual yaitu adanya jaminan, Etika, yaitu sopan santun, ramah dan Jujur¹².
- 2) Crosby menyatakan, bahwa kualitas adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.
- 3) Deming menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar/konsumen. Hal ini bermakna, bahwa perusahaan/lembaga harus benar-benar mengetahui/memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas produk yang dihasilkan.
- 4) Feigenbuan menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
- 5) Menurut Edward Sallis , mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri¹³.
- 6) Sudarwa Danim, mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa.¹⁴

¹² Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.1

¹³ Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015), h.23

¹⁴ Sudawan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah, Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi*, (Jakarta, Bimu Aksara, 2008), h.53

7) D.L. Goetsch dan S. Davis, seperti dikutip Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, mendefinisikan mutu sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁵

8) Sedangkan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa mutu adalah ukuran, baik buruknya suatu benda, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan), kualitas.¹⁶

Persamaan dari beberapa pendapat tersebut adalah: Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan, Kualitas menurut International Standards Organization (ISO) 8402 dan Standar Nasional Indonesia (SNI) ,adalah keseluruhan ciri dan karakter produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar¹⁷.

Pentingnya kualitas suatu produk dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu: Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk, Dilihat dari sudut pemasaran, kualitas produk merupakan unsur utama dalam bauran pemasaran, yaitu produk, harga, promosi, dan saluran produksi untuk meningkatkan volume penjualan¹⁸.

Upaya mewujudkan mutu bukan hal mudah, untuk itu perlu adanya pendekatan agar mutu yang diharapkan dapat terwujud sesuai dengan yang

¹⁵ Sudarwan Danim, ibit, h.53

¹⁶ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 1991),h.667

¹⁷ Dorothea wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik.(Pendekatan kuantitatif Dalam manajemen Kualitas*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2004).

¹⁸ Ibit,h.3

diharapkan. Menurut Garvin ada lima alternatif perspektif/pendekatan yang biasa digunakan sebagai berikut:

1. Transcendental Approach

Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa

2. Product-based Approach,

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3. Manufacturing-based Approach,

Pendekatan ini memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sama dengan persyaratannya.

4. Value-based Approach,

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, artinya produk yang mempunyai kualitas tinggi belum tentu produk yang paling bernilai¹⁹.

¹⁹ *Ibit*, h.5-6

b. Teori Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin "*satis*" (yang artinya cukup baik, memadai) dan kata "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai²⁰.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan senantiasa menggunakan jasa kita. Menurut kamus besar bahasa indonesia, kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.²¹ Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum ada kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah merupakan respon emosional ataukah merupakan evaluasi kognitif.

Keaneka ragam pendapat tentang kepuasan pelanggan bisa dilihat dari beragam definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

1. Howard & Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.²²
2. Menurut Westbrook & Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu, yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara

²⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, Cv ANDI OFFSET 2014), h. 353

²¹ Anton Moeliono, *Kamus Besar Indonesia*, (Balai Pustaka, 1990).

²² Fandy Tjiptono, Loc. cit

keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

3. Day, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purna beli menyangkut pembelian spesifik²³.
4. Cadotte, et al, mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa²⁴. Westbrook, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif global terhadap pemakaian /konsumsi produk²⁵.
5. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan²⁶.
6. Wilkie, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel et al, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan²⁷.

²³ Fandy Tjiptono, Loc.cit

²⁴ Fandy Tjiptono, Loc.cit

²⁵ Fandy Tjiptono, Loc. cit

²⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2016), h.28

²⁷ Fandy Tjiptono, ibid, 354

7. Menurut Fornell, kepuasan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian²⁸.
8. Moven, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya.²⁹
9. Kepuasan menurut Kottler, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan³⁰. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan adalah respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan³¹.
10. Pendapat yang lain tentang kepuasan pelanggan diungkapkan oleh: Band, menyatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah seperti berikut: *Satisfaction is the state in whis customer needs, want and expectation, the trasaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuting loyalty, In other, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality: needs, wants and expextations*”.³²

Definisi kepuasan pelanggan dari Band diatas, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.
11. Menurut Hunt, definisi kepuasan pelanggan dapat di golongankan ke dalam lima perspektif sebagai berikut: normative deficit definition, Perbandingan antara

²⁸ Fandy Tjiptono, Ibit 354

²⁹ Fandy Tjiptono, Ibit,35

³⁰ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta, Salemba Empat, 2016).

³¹ Fandi Tjiptono, Op.cit, h.295

³² Nasution Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.41.

hasil (*Outcome*) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima, *equity definition*, perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas, *normative standard definition*, perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu, *atributional definition*, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi, *procedural fairness definition*, kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil³³.

c. Teori Pelayanan

Menurut Ivancevich, Lorenzi Skinner dan Crosby

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”.³⁴

Pelayanan merupakan aspek dalam mewujudkan kepuasan pelanggan yang sifatnya intangible maka pelaksanaannya perlu media yang berupa fasilitas, tempat tunggu yang nyaman ada fasilitas komunikasi, ada internet dan yang lainnya.

Definisi lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Gronroos,

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”.³⁵

³³ Ibit, h. 41

³⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2014), h.2

Dari dua definisi tersebut bahwa ciri dari pelayanan adalah tidak kasat mata dan perlu alat bantu yang berupa fasilitas/peralatan dalam upaya memberi kepuasan pada pelanggan.

Menurut Syamsuddin,

“Layanan Akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka (pembelajaran di dalam kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari guru dan belajar mandiri”.³⁶

d. Teori produk

Banyak sekolah yang mendefinisikan bahwa produknya adalah kompetensi siswa, tetapi kapasitas kompetensi siswa bukan hanya berasal dari kegiatan KBM, melainkan juga berasal dari komponen bawaan (karakter/sifat/sikap), dan sarana prasarana pendukung. Edward Sallis dalam total quality Management memberi gambaran tentang apa sebenarnya produk pendidikan. Untuk menjawab hal itu perlu diketahui perbedaan antara mutu jasa dan mutu produk. Produk bisa dalam bentuk barang dan dalam bentuk jasa.

Dilihat dari sebab-sebab terjadinya mutu produk dan mutu jasa, bahwa produk (yang berupa barang) yang sering rusak sering disebabkan oleh kesalahan bahan dan komponen yang jelek, mungkin juga disebabkan desain produk yang rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Di satu sisi, mutu jasa yang jelek,

³⁵ Ibid, h.2

³⁶ Abin Syamsuddin, *Psikologi Kependidikan*, (Bandung Rosda Karya, 2000). h. 273-274 .

biasanya secara langsung disebabkan oleh kelakuan pekerja (kurangnya perhatian atau kurang pelatihan)³⁷.

Dari uraian yang diungkapkan oleh Edward Sallis dapat disimpulkan, bahwa produk pendidikan adalah jasa /layanan/proses yang diberikan siswa. Atau lebih mudah untuk dipahami bahwa produk dari pendidikan adalah kegiatan belajar dan mengajar dan bukan siswa, karena kompetensi siswa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya, metoda, sarana prasarana dan lingkungan .

Definisi dari Iso 9000(3.4,1) produk pendidikan adalah hasil dari proses yang dilakukan oleh sekolah.³⁸ Menurut definisi ini dapat dijelaskan bahwa produk sekolah adalah kegiatan belajar mengajar, karena terkait dengan kualitasnya seluruhnya proses dapat dikendalikan oleh sekolah. Agar kegiatan pembelajaran dapat memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan, maka dalam pelaksanaannya dispesifikasikan kedalam jurusan-jurusan di SMK.

e. Teori biaya

Biaya adalah keseluruhan pengeluaran baik yang bersifat uang maupun bukan uang, sebagai bentuk ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak terhadap upaya pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan biaya pendidikan adalah seluruh pengeluaran baik yang berupa uang maupun bukan uang sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak (masyarakat , orang tua murid, dan pemerintah) terhadap pembangunan pendidikan agar tujuan pendidikan yang dicita- citakan tercapai secara efisien dan efektif, yang harus terus menerus digali

³⁷ Edward Sallis, *Total quqlity Management In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015), h.53.

³⁸ ISOO 9000 (3.4.1)

dari berbagai sumber, dipelihara, dikonsolidasikan, dan ditata secara administratif sehingga dapat digunakan secara efisien dan efektif³⁹.

Menurut Dadang Suhardan , “biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupun yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan”.⁴⁰

Menurut Levin, “pembiayaan sekolah adalah proses dimana pendapatan dan sumber daya yang tersedia digunakan untuk memformulasikan dan mengoperasionalkan sekolah diberbagai wilayah geografis dan tingkat sekolah yang berbeda”.⁴¹

Menurut Nanang Fattah, biaya pendidikan diartikan sebagai jumlah uang yang dihasilkan dan dibelanjakan untuk bebrbagai keperluan penyelenggaraan pendidikan yang mencakup: gaji guru, peningkatan kemampuan profesional guru, pengadaan sarana ruang belajar, perbaikan ruang belajar, pengadaan mebeler/perabot, pengadaan alat-alat pelajaran, pengadaan buku pelajaran, alat tulis kantor, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan pengelolaan pendidikan, dan supervisi serta ketatausahaan sekolah yang semuanya diselenggarakan dalam RAPBS.⁴²

³⁹ Matin, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan dan Aplikasinya*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2014), h.7-8.

⁴⁰ Suhardan, Dadang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung , Alfabeta, 2014), h.22

⁴¹ Suhardan, Dadang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h.56

⁴² Fattah, Nanang, *Ekonomi & Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012), h.112

3. Landasan kebijakan

Adapun landasan kebijakan dalam upaya menjamin mutu pendidikan adalah: Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 yaitu Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan diseluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun fungsi dan tujuan Standar Nasional Pendidikan adalah SNP menurut Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 berfungsi sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan yang bermutu. Sedangkan tujuan dari SNP adalah menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang beradap.

Selanjutnya, sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, setiap Satuan Pendidikan pada jalur formal dan formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015, Pemerintah Propinsi harus melakukan supervisi dan membantu satuan pendidikan yang berada dibawah kewenanganya, yakni SLTA dalam mengatur penyelenggaraan penjaminan mutu.

Standar Kompetensi Lulusan (SKL), kompetensi lulusan sebagaimana diamanatkan dalam PP Nomor 13 Tahun 2015 tentang perubahan atas PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 54 Tahun 2013 Tetang Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar Dan Menengah,

yang dikembangkan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan kompetensi pada abad ke-21, persaingan yang semakin global, dan kebutuhan lokal dan nasional. Selain itu, kompetensi lulusan juga dikembangkan sesuai dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 8 Tahun 2012, tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia. Pengertian Standar Kompetensi Lulusan berdasarkan Permendikbut Nomor 54 Tahun 2013 adalah kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, keterampilan, dan pengetahuan.

Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai acuan utama pengembangan Standar Isi, Standar Proses, Standar penilaian Pendidikan, Standar pendidik dan Tenaga kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Dan Standar Pembiayaan.

Standar Proses Pendidikan, standar Proses Pendidikan mencakup kegiatan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran. Untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien, maka setiap satuan pendidikan perlu menerapkan keseluruhan proses tersebut. Untuk melengkapi wawasan tentang perkembangan standar proses berikut akan dijelaskan tentang Standar Proses pendidikan dari periode keperiode sebagai berikut:

a. Standar Proses KTSP 2006

Menurut Permendiknas Nomor 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses pendidikan, proses pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dasar dan menengah harus dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan,

menantang, dan memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian yang sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik, serta psikologis peserta didik.

b. Standar Proses untuk Kurikulum 2013

Standar Proses dikembangkan berdasarkan pada kompetensi lulusan dan isi yang telah ditetapkan. PP Nomor 32 Tahun 2013 mendiskripsikan bahwa Standar Proses adalah kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai Standar Kompetensi Lulusan (SKL). Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang lingkup yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian yang sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik, serta psikologis peserta didik.

c. Standar Penilaian Pendidikan.

Penilaian pendidikan adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil belajar peserta didik.

Standar Penilaian Pendidikan ditetapkan melalui Permendiknas Nomor 20 Tahun 2007 penilaian hasil belajar pada jenjang pendidikan dasar dan menengah didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

1. Sahih, berarti penilaian didasarkan pada data yang mencerminkan kemampuan yang diukur.
2. Obyektif, berarti penilaian didasarkan pada prosedur dan kriteria

yang jelas, tidak dipengaruhi subyektivitas penilai.

3. Adil, berarti penilaian tidak menguntungkan atau merugikan peserta didik karena kebutuhan khusus, serta perbedaan latar belakang agama, suku, budaya, adat istiadat, status sosial ekonomi, dan gender.
4. Terpadu, berarti penilaian oleh pendidik merupakan salah satu komponen yang tak terpisahkan dari kegiatan pembelajaran.
5. Terbuka, berarti prosedur penilaian, kriteria penilaian, dan dasar pengambilan keputusan dapat diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
6. Menyeluruh dan Berkesinambungan, berarti penilaian oleh pendidik mencakup seluruh aspek kompetensi dengan menggunakan berbagai teknik yang sesuai, untuk memantau perkembangan kemampuan peserta didik.
7. Sistematis, berarti penilaian dilakukan secara berencana dan bertahap serta mengikuti langkah-langkah baku.
8. Mengacu pada Kriteria, berarti penilaian didasarkan pada ukuran pencapaian kompetensi yang ditetapkan.
9. Akuntabel, berarti penilaian dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi teknik, prosedur, maupun hasilnya⁴³.

Standar Pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri

⁴³ Sani, Abdullah, Ridwan, *Penjaminan Mutu Sekolah*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2015), h.37-71

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum adalah:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan⁴⁴.

Instruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Inpres ini merupakan intruksi dari Presiden Republik Indonesia kepada Menteri pendayagunaan Aparatur Negara untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/ instansi pemerintah baik dipusat maupun di daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan, maupun kemasyarakatan⁴⁵.

B. Manajemen Mutu

Pada masa sekarang, kualitas tidak hanya merupakan usaha untuk memenuhi persyaratan spesifikasi yang telah ditentukan atau usaha untuk mengurangi produk yang rusak, tetapi lebih luas dari hal tersebut.

Menurut Edwards Sallis dalam Deden Makbuloh, faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan sangat berfaresi, diantaranya:⁴⁶ Pertama, Desain

⁴⁴ Ratminto & Winarsih, Septi, Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2016), h. 4-5

⁴⁵ Ibid, h.16

⁴⁶ Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.46

kurikulum. Kedua, Sarana prasarana. Ketiga, Lingkungan belajar. Keempat, System dan prosedur. Kelima, Sumber daya dan pengembangan staf.

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi. Baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan serta kemampuan non akademik, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, yang secara menyeluruh disebut kecakapan hidup (*life skill*). Untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan, sekolah harus dapat melaksanakan pengelolaan yang didasarkan pada peningkatan mutu pendidikan.⁴⁷

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, Benner mengidentifikasi prinsip-prinsip mendasar tentang mutu, yaitu: **Pertama**, Definisi kualitas lebih mengacu pada konsumen, bukan pada pemasok. **Kedua** Konsumen adalah seorang yang memperoleh produk atau layanan, seperti mereka yang secara internal dan eksternal terkait dengan organisasi dan bukannya *pembeli* atau *pembayar*. **Ketiga** Mutu harus mencakupi persyaratan kebutuhan dan standar. **Keempat**, Mutu dicapai dengan mencegah kerja yang tidak memenuhi standar, bukannya dengan melacak kegagalan, melainkan dengan peningkatan layanan dan produk yang terus menerus. **Kelima**, Peningkatan mutu dikendalikan oleh manajemen tingkat senior, tetapi semua yang terlibat didalam organisasi harus ikut bertanggung jawab, mutu harus dibangun dalam setiap proses. **Keenam**, Mutu diukur melalui proses statistik, anggaran mutu adalah anggaran biaya yang tidak disesuaikan dengan tuntutan persyaratan sehingga terjadi kesenjangan antara penyerahan barang. **Ketujuh**, alat yang paling ampuh untuk menjamin terjadinya mutu adalah kerja

⁴⁷ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah*, (Yogyakarta, Ar-Ruzz edia, 2013), h. 277

sama (tim) yang efektif. **Kedelapan**, Pendidikan dan pelatihan merupakan hal fundamental terhadap organisasi yang bermutu.

Peningkatan mutu harus bertumpu pada lembaga pendidikan untuk terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasinya guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan peserta didik dan masyarakat. Dalam manajemen peningkatan mutu terkandung upaya:⁴⁸

1. Mengendalikan proses yang berlangsung di lembaga pendidikan, baik kurikuler maupun administrasi
2. Melibatkan proses diagnosis dan proses tindakan untuk tindak lanjut diagnosis
3. Peningkatan mutu harus didasarkan atas data dan fakta, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif
4. Peningkatan mutu harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan
5. Peningkatan mutu harus memanfaatkan dan melibatkan semua unsur yang ada di lembaga pendidikan
6. Peningkatan mutu memiliki tujuan yang menyatakan bahwa sekolah atau madrasah dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat.

Menurut Bounds, Kualitas merupakan usaha menyeluruh yang meliputi setiap usaha perbaikan organisasi dalam memuaskan pelanggan⁴⁹.

a. Pentingnya Kualitas.

⁴⁸ Prim masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah*, (Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, 2013), h.278

⁴⁹ Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.9.

Pentingnya kualitas dapat diterangkan dari dua sudut yaitu: Dilihat dari sudut manajemen operasional kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen, Dilihat dari manajemen pemasaran kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan⁵⁰.

b. Dimensi Kualitas

Menurut Garvin (dalam Gasperz) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang/jasa, sebagai berikut:

1) Performa (*performance*)

Merupakan aspek utama yang dipertimbangkan pelanggan saat pemilihan suatu produk/jasa. Misal performa produk mobil adalah akselerasi, kecepatan, kenyamanan dan pemeliharaan. sedangkan performa produk jasa penerbangan adalah ketepatan waktu, kenyamanan, ramah tamah dan lain-lain.

2) Keistimewaan (*features*) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya. Sebagai misal, features untuk produk penerbangan adalah memberi minuman atau makanan gratis dalam pesawat, pembelian tiket bisa melalui telepon dan yang lainnya.

⁵⁰ Nasution, Nur, M, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.3

- 3) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode tertentu di bawah kondisi tertentu.
- 4) Konfirmasi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- 5) Daya Tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk
- 6) Kemampuan Pelayanan (*service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/ kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.
- 7) Estika (*aesthetics*), merupakan karakteristik keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual. Estika produk lebih banyak berkaitan dengan karakteristik tertentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera dan lainnya.
- 8) Kualitas yang Dipersepsikan (*perceived quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri⁵¹.

c. Perspektif Kualitas

Garvin (dalam Lovelock), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

- 1) *Transcendental Approach*,

⁵¹ Nasution, Nur, M, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.3-4

Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa.

2) *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3) *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menggunakannya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang kualitasnya paling tinggi.

4) *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasa dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya.

5) *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dengan pendekatan ini bersifat relatif, sehingga produk yang mempunyai kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai⁵².

Namun pada tataran implementasinya, ada beberapa faktor yang menyebabkan mutu gagal diimplementasikan, yaitu: **Pertama**, *Problem with star-*

⁵² Nasution, Nur,M, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor,Ghalia Indonesia, 2015), h.5-6

up, yang meliputi: buruknya komitmen seorang pemimpin pendidikan terhadap mutu itu sendiri, buruknya perencanaan terhadap pengembangan mutu pendidikan, ketidakakuratan data pada pengembangan konsep mutu. **Kedua**, *Past launch problems of TQM*, yang mencakup: problematika dalam perumusan tim dan tujuan, permasalahan pada pemrosesan dan penampilan data, permasalahan tentang ruang lingkup strategi dalam implementasi TQM, menyelesaikan masalah yang dihadapi tanpa menyelesaikan proses yang dijalani dan tidak menemukan momentum mengembangkan mutu pada institusi tersebut.

Perbaikan mutu dalam pendidikan bukanlah semata-mata soal *physikal product*, seperti yang terjadi dalam bidang industri atau pabrik, karena raw input pendidikan adalah manusia dan hasil pendidikan adalah kegiatan manusia yang akan teruji lagi kemampuannya pada saat individu berinteraksi dengan manusia lain dalam kehidupan. Mutu hasil pendidikan formal sangat dipengaruhi mutu proses pembelajarannya.⁵³

Dalam hal kualitas peneliti secara spesifik akan membahas:

1. Manajemen Mutu Pelayanan Akademik.
 - a. Pengertian Mutu layanan akademik

Menurut Syamsuddin, Layanan Akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka (pembelajaran di dalam kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari guru dan belajar mandiri.⁵⁴

⁵³ Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.46

⁵⁴ Abin Syamsuddin, *Psikologi Kependidikan*, (Bandung Rosda Karya, 2000).h.273-274 .

Mutu pelayanan Akademik adalah pencapaian standar harapan pelanggan (siswa) untuk memenuhi hal-hal yang berkaitan dengan keinginan mereka (siswa).

Mutu pelayanan Akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan, baik tenaga pengajar, tenaga administrasi, bahkan hingga petugas kebersihan.

b. Kemampuan Akademik

Kemampuan guru mengajar tidak terlepas dari kemampuan akademik, yang meliputi:

- 1) Memiliki sertifikasi mengajar
- 2) Mengembangkan metodologi media dan sumber belajar
- 3) Ahli menyusun program
- 4) Menilai/mengevaluasi pembelajaran
- 5) Mampu memberdayakan siswa
- 6) Kesesuaian disiplin ilmu yang dimiliki dengan tugas
- 7) Memiliki pengalaman mengajar
- 8) Mengikuti training, workshop, pelatihan, penataran
- 9) Inovatif dan proaktif
- 10) Senang mencari informasi baru
- 11) Senang membaca dan menambah pengetahuan⁵⁵.

c. Kemampuan Dasar Mengajar

Kemampuan dasar mengajar yang harus dimiliki oleh tenaga kependidikan dijabarkan berikut ini:

⁵⁵ Karsidi, Rafik, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, (Surakarta, 2005).h.34

- 1) Pengembangan kepribadian, meliputi bertakwa kepada Tuhan Yang esa, berjiwa Pancasila, menghargai seni budaya sendiri, disiplin, kreatif dan inisiatif, memiliki gagasan yang baik, rendah hati dan terbuka, memiliki cinta kasih, tidak putus asa proaktif mencari IPTEK dan inovatif.
- 2) Menguasai landasan pendidikan, meliputi mengenal tujuan pendidikan pada suatu pendidikan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pendidikan Nasional, mengenal prinsip-prinsip pendidikan yang dapat dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar, mengenal suatu fungsi pendidikan masyarakat.
- 3) Menguasai materi pelajaran, meliputi menguasai mata pelajaran yang bersangkutan, menguasai bahan pengayaan, menguasai sumber lingkungan yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengajaran.
- 4) Menyusun program pengajaran, meliputi menetapkan tujuan pengajaran, memilih dan mengembangkan bahan pengajaran, memilih dan mengembangkan media pembelajaran, memilih dan memanfaatkan sumber belajar
- 5) Melaksanakan program pengajaran, meliputi menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat, mengatur lingkungan ruang belajar, mengelola interaksi belajar mengajar.
- 6) Menilai hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan, meliputi prestasi murid.
- 7) Menyelenggarakan Program bimbingan, meliputi membimbing siswa yang mengalami kesulitan belajar, membimbing siswa yang kelainan dan berbakat khusus, membina wawasan siswa untuk menghargai berbagai pekerjaan masyarakat.

- 8) Menyelenggarakan Administrasi pendidikan, meliputi mengenal administrasi kegiatan pendidikan, melaksanakan administrasi kegiatan pendidikan, berintegrasi/berinteraksi dengan teman sejawat dan masyarakat, dengan atasan institusi.
- 9) Berkomunikasi, meliputi dengan teman sejawat, kalangan pendidik, dengan atasan institusi.
- 10) Melakukan penelitian, meliputi melakukan penelitian dilingkungan sekolah, diluar sekolah, menulis buku ajar, menulis artikel, menulis dimedia masa, menulis makalah⁵⁶.

d. Kinerja guru

Guru adalah kondisi yang diposisikan sebagai garda terdepan dan posisi sentral dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Berkaitan dengan itu, maka guru akan menjadi bahan pembicaraan banyak orang, dan tentunya berkaitan dengan kinerja dan totalitas dedikasi dan loyalitas pengabdianya.

Kinerja guru sangat ditentukan oleh output atau keluaran dari lembaga Pendidikan Tinggi Keguruan sebagai institusi penghasil tenaga guru⁵⁷.

C. Manajemen Mutu Produk

Menurut Ramabat Lupyoadi dalam buku manajemen pemasaran jasa menyebutkan bahwa, kata produk sebenarnya lebih mengacu pada keseluruhan konsep atas objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen (pelanggan).⁵⁸

⁵⁶ Darmadi, Hamid.Prof.Dr, *Kemampuan Dasar Mengajar:Landasan Konsep dan implementasi*,(Bandung, Alfabeta, 2009).

⁵⁷ Ibit

⁵⁸ Lopyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta , Salemba Empat, 2016,)

Definisi dari Iso 9000:(3.4,1) produk pendidikan adalah hasil dari proses yang dilakukan oleh sekolah.⁵⁹ Menurut definisi ini dapat dijelaskan bahwa produk sekolah adalah kegiatan belajar mengajar, karena terkait dengan kualitasnya seluruhnya proses dapat dikendalikan oleh sekolah.

Menurut John Miller, mengungkapkan bahwa: Pelajar itu berbeda satu dengan yang lain, dan merekapun belajar dengan model yang sesuai dengan kebutuhannya.⁶⁰

Maka untuk mencapai mutu produk pendidikan ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh institusi pendidikan sebagai berikut :

- 1) Institusi pendidikan berkewajiban untuk mebuat pelajar sadar terhadap vareasi metoda pembelajaran yang diberikan kepada mereka.
- 2) Institusi pendidikan harus memberi pelajar kesempatan untuk mencotoh pembelajaran dalam vareasi model yang berbeda.
- 3) Institusi pendidikan harus memahami bahwa beberapa pelajar juga suka pada kombinasi beberapa gaya belajar.
- 4) Institusi harus mencoba untuk cukup fleksibel dalam memberikan pilihan tersebut.⁶¹

Menurut Kotler & Armstrong, “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pasar”.⁶²

),h.106

⁵⁹ ISO 9000: 2005 (3.4.1)

⁶¹ Edwar Sallis, *Total Quality Managemen In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015),h.74-75.

⁶² Kotler & Armstrong, *Prinsi-prinsip Pemasaran*, (Jakarta, Erlangga. 2001)

Teori tersebut juga memperkuat kesimpulan bahwa yang menjadi produk dalam pendidikan adalah bukan siswa, menurut teori Kotler & Armstrong tidak mungkin siswa itu akan dijual/dibeli.

Kualitas produk pendidikan dapat dicapai apabila sekolah menerapkan manajemen sekolah/pendidikan yang baik, dan delapan standar nasional pendidikan (SNP) sehingga dapat mengantarkan sekolah mencapai tujuannya secara efektif sehingga menjadi sekolah unggul. Sebutan lain sekolah unggul adalah sekolah efektif, yaitu sekolah yang mampu mengoptimalkan dan memfungsikan dengan baik seluruh input yang ada pada sekolah tersebut untuk mencapai hasil yang optimal⁶³, hal ini diperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Balitbang Dikbut, menunjukan bahwa manajemen sekolah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan.

Banyak Ayat Al-Qur'an yang bisa menjadi dasar tentang manajemen pendidikan Islam. Ayat tersebut bisa dipahami setelah diadakan penelaahan secara mendalam. Diantara ayat-ayat Al-aqur'an yang dapat dijadikan dasar manajemen pendidikan Islam adalah QS. At-Taubah:

﴿ وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنْفِرُوا كَافَّةً ۚ فَلَوْلَا نَفَرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ ۝ ١٢٢ ﴾



Artinya: Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi

⁶³ Chairunnisa Connie, *Manajemen Pendidikan dalam Perspektif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. 2016).

peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.(QS. At-Taubah:122)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Islam menegaskan tentang pentingnya manajemen, diantaranya manajemen pendidikan.

Manajemen tidak bisa terlepas dari upaya menciptakan produk yang berkualitas, untuk itu perlu kiranya mengungkap pengertian manajemen pendidikan dari berbagai sisi. Menurut Engkoswara, “Manajemen pendidikan dalam arti luas adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif”.⁶⁴

Adapun sumber daya yang dimaksud adalah, meliputi sumber daya manusia, sumber belajar, atau kurikulum dan fasilitas. Sedangkan yang dimaksud dengan fasilitas, bisa berupa peralatan, barang, dan keuangan yang menunjang terjadinya proses pendidikan. Kemudian menurut Mulyasa, “Manajemen pendidikan merupakan komponen integral dan tak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal”.⁶⁵

Menurut Engkoswara, mengemukakan bahwa:

“Keberhasilan manajemen pendidikan adalah produktivitas pendidikan yang dapat dilihat pada prestasi, efektifitas, dan efiseinsi. Aspek efektifitas dapat dilihat pada masukan yang merata, keluaran yang banyak dan bermutu tinggi, ilmu dan keleuaran yang gayut dengan kebutuhan masyarakat yang sedang membangun, pendapatan tamatan serta keluaran yang memadai”.⁶⁶

D. Manajemen Mutu Biaya

a. Pengertian Manajemen Pembiayaan

⁶⁴ Ibit, h.2.

⁶⁵ Mulyasa. E, *Manajemen Pendidikan karakter*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2004), h.20

⁶⁶ Mulyasa. E, *Manajemen Pendidikan Karakter*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2011), h.95.

Setiap kegiatan perlu diatur dengan baik agar kegiatan dapat berjalan tertib, lancar, efektif, dan efisien. Kegiatan di sekolah begitu kompleks sehingga memerlukan pengaturan yang baik. Pembiayaan di sekolah merupakan bagian yang sangat penting, karena semua kegiatan butuh biaya, sehingga pembiayaan pun perlu ditata dengan baik, untuk itu perlu manajemen yang baik. Pembiayaan pendidikan, merupakan aktivitas yang berkenaan dengan perolehan dana (pendapatan) yang diterima dan bagaimana penggunaan dana tersebut dipergunakan untuk membiayai seluruh program pendidikan yang telah ditetapkan.⁶⁷ Kegiatan manajemen pembiayaan dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan /pengendalian. Sebagaimana diuraikan Fatah, bahwa: “Manajemen diartikan sebagai proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien”.⁶⁸

Depdiknas, Ditjen Dikdasmen, dijelaskan bahwa manajemen pembiayaan dapat diartikan sebagai tindakan sebagai tindakan pengurusan /ketatausahaan pembiayaan yang meliputi pencatatan, perencanaan, pelaksanaan, pertanggungjawaban dan pelaporan.⁶⁹

b. Tujuan manajemen pembiayaan

⁶⁷ Akdon, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Rosdakarya, 2015). h.23

⁶⁸ Amtu Onisimus, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*, (Bandung, CV Alfabeta, 2013), h.2

⁶⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Keuangan*, Materi pelatihan terpadu untuk Kepala Sekolah, (Jakarta, Dirjen Dikdasmen, Direktorat Pendidikan Lanjutan Tingkat Pertama).

Melalui kegiatan manajemen pembiayaan maka kebutuhan pendanaan sekolah dapat direncanakan, diupayakan pengadaanya, dibukukan secara transparan, dan digunakan untuk mebiayai pelaksanaan program sekolah secara efektif dan efisien. Adapun tujuan manajemen pembiayaan adalah:

- 1) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan pembiyaan sekolah
- 2) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pembiayaan sekolah.
- 3) Meminimalkan penyalahgunaan anggaran sekolah

c. Prinsip-prinsip Manajemen Pembiayaan

Suatau hal yang sangat penting untuk menciptakan kepercayaan antara pengelola dana (sekolah) dengan pelanggan eksternal (orang tua, masyarakat, dan pemerintah) yaitu transparansi, untuk itu pengelola dana (sekolah) memperhatikan sejumlah prinsip seperti yang tercantum pada Undang-undang NO 20 Tahun 2003 pasal 48, diman dijelaskan beberapa prinsip dalam pengelolaan dana, yaitu prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik, yang akan dijelaskan sebagai berikut: **Transparansi**, berarti adanya keterbukaan dalam pengelolaan suatu kegiatan, penerimaan dan pengeluaran dana dilakukan secara mendetail dan terbuka dalam membiayai program atau kegiatan yang ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara pengelola (sekolah) dan orang tua siswa atau masyarakat, **Akuntabilitas**, Akuntabilitas di dalam manajemen pembiayaan pendidikan berarti penggunaan uang sekolah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Hal ini dijelaskan oleh Neave G, bahwa akuntabilitas merupakan proses yang melibatkan tugas individual maupun organesasi sebagai bagian suatu badan yang secara berkala harus

mempertanggungjawabkan tugas pekerjaanya kepada atasannya yang berwenang atas perbuatanya baik diberi sanksi maupun penghargaan. **Efektivitas**, manajemen keuangan dikatakan memenuhi prinsip efektivitas kalau kegiatan yang dilakukan dapat mengatur keuangan untuk membiayai aktivitas dalam rangka mencapai tujuan lembaga yang bersangkutan dan kualitatif outcomes-nya sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini dinyatakan oleh Hidayat, bahwa:

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai”.⁷⁰

Efisiensi, merupakan ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Menurut Mulyamah, mengatakan: “Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana pengguna masukan dengan pengguna yang direalisasikan atau perkataan lain pengguna yang sebenarnya”.⁷¹

Efisiensi biaya pendidikan hanya akan ditentukan oleh ketepatan di dalam mendayagunakan anggaran pendidikan dengan memberikan prioritas pada faktor-faktor input pendidikan yang dapat memacu pencapaian prestasi belajar siswa⁷².

Pendapat yang lain tentang efisiensi dinyatakan oleh Garner, Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) atau antara daya dan hasil. Daya yang dimaksud adalah meliputi tenaga, pikiran, waktu, dan biaya. Perbandingan tersebut dapat dilihat dari dua hal: Dilihat dari penggunaan waktu, tenaga, dan biaya. Kegiatan dapat dikatakan efisien apabila

⁷⁰ <https://dansite.wordpress.com>

⁷¹ <https://dansite.wordpress.com>.

⁷² Akdon, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2015), h.61

penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang sekecil-kecilnya dapat mencapai hasil yang ditetapkan. Dilihat dari segi hasil. Kegiatan dikatakan efisien jika dengan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya tertentu memberikan hasil sebanyak-banyaknya baik kuantitas maupun kualitasnya.

Akdon dalam bukunya Manajemen Pembiayaan Pendidikan menjelaskan bahwa efisiensi dikelompokkan menjadi dua yaitu: efisiensi Internal, suatu pendidikan dinilai memiliki efisiensi internal jika dapat menghasilkan output yang diharapkan dengan biaya yang minimum atau dengan input yang tertentu dapat menghasilkan output yang diharapkan. Output acapkali diukur dengan indikator-indikator seperti angka *kohort*, yaitu proporsi siswa yang dapat bertahan sampai akhir putaran pendidikan, pengetahuan keilmuan, keterampilan, ketaatan pada norma perilaku sosial. Efisiensi eksternal, istilah efisien eksternal sering dihubungkan dengan metode *cost benefit* analisis, yaitu rasio antara keuntungan finansial sebagai hasil pendidikan (biasanya diukur dengan penghasilan) dengan seluruh biaya yang dikeluarkan untuk pendidikan. Analisis efisiensi eksternal berguna untuk menentukan kebijakan dalam penyalokan biaya pendidikan atau distribusi anggaran kepada seluruh sub-sub sektor pendidikan⁷³.

Menurut Mulyasa, dalam hal keuangan dan pembiayaan mengatakan: "Keuangan dan pembiayaan sekolah adalah merupakan salah satu sumber dana yang secara langsung menunjang efektivitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan".⁷⁴

⁷³ Akdon, Manajemen pembiayaan Pendidikan, (Bandung Pt Remaja Rosdakarya, 2015), h.62-64.

⁷⁴ Mulyasa, Manajemen Berbasis sekolah, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2004), h.100-103

Hal ini akan terasa lagi dalam implementasi MBS, yang menuntut kemampuan sekolah, bahwa sekolah harus mampu untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mempertanggung jawabkan pengelolaan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah. Pengelolaan keuangan harus didasarkan pada prinsip-prinsip umum pengelolaan keuangan sebagai berikut :

- a. Hemat tidak mewah, efisien dan efektif dengan kebutuhan teknis yang disyaratkan.
- b. Terarah dan terkendali sesuai rencana, program dan kegiatan.
- c. Terbuka dan transparan, dalam pengertian dari dan untuk apa keuangan lembaga tersebut perlu dicatat dan dipertanggung jawabkan serta disertai bukti-bukti penggunaanya.
- d. Sedapat mungkin menggunakan kemampuan atau hasil produksi dalam negeri sejauh itu dimungkinkan.

E. Manajemen Kepuasan Pelanggan

1. Definisi Kepuasan pelanggan

Kata kepuasan atau Satisfaction berasal dari bahasa latin” *satis*”(artinya cukup baik, memadai) dan “*fasio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu, atau membuat sesuatu memadai⁷⁵. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang penting, karena kepuasan pelanggan bisa menjadi indikator bahwa pelayanan, mutu produk dan

⁷⁵ Tjitono. Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2014),h.353

biaya/harga yang diberikan oleh organisasi melebihi dari apa yang diharapkan oleh masyarakat/pelanggan.

Berikut ini diberikan beberapa konsep/definisi tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Westbrook & Rely, berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli atau bahkan pola perilaku, serta pasar secara keseluruhan⁷⁶.
- b. Day, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purna beli menyangkut pilihan pembelian spesifik⁷⁷.
- c. Hunt, definisi kepuasan pelanggan dapat digolongkan kedalam lima perspektif, sebagai berikut: *Normative deficit definition*, perbandingan antara hasil(*outcome*) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima, *Equity definition*, perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas, *Normative Standard definition*, perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu, *Atributional definition*, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi, *Procedural fairness definition*, kepuasan merupakan

⁷⁶ Ibit, h.353

⁷⁷ Ibit, h. 353

fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil⁷⁸.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Untuk menilai sejauh mana ketercapaian usaha yang dilakukan sekolah dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Hawkins dan lonny dikutip dalam Tjiptono ada empat indikator /atribut pembentuk kepuasan pelanggan adalah:

- a. Kesesuaian harapan, kinerja yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu meliputi jasa, pelayanan dan fasilitas melebihi harapan pelanggan.
- b. Minat berkunjung kembali, adalah membangun minat atau ketertarikan (*interes*) pelanggan, karena pelayanan, nilai/manfaat dan fasilitas yang disediakan sekolah sesuai harapan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, adalah kesiediaan pelanggan lama untuk menyarankan calon pelanggan menjadi pelanggan baru, dengan alasan pelayanan yang diberikan oleh sekolah sangat memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai dan manfaat/ kelulusanya banyak yang mandiri dan di terima diperguruan tinggi.

3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam hal implementasi pengukuran kepuasan pelanggan, ada dua aspek penting yang diperhatikan: apa yang harus di ukur, metoda pengukuran⁷⁹. Dengan keterangan sebagai berikut :

⁷⁸ Nasution Nur.M, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor,Ghalia Indonesia, 2015),h.41

- a. Apa yang harus diukur, dalam hal ini ada enam konsep mengenai obyek pengukuran, yaitu :
- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu (tingkat kepuasan dan membandingkan).
 - 2) Dimensi kepuasan pelanggan, umumnya proses semacam ini terdiri dari empat langkah. mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk dan/jasa berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing dengan item-item spesifik yang sama. meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi- dimensi yang menurut mereka paling penting.
 - 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*), kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk lembaga pada sejumlah atribut.
 - 4) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*), kepuasan pelanggan diukur dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa lagi.
 - 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommed*), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarga menjadi ukuran penting untuk ditindaklanjuti.

⁷⁹ Fady Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2014),h.368-369.

- 6) Ketidak puasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*), aspek yang sering ditelaah untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: komplain, getok tular negatif.

b. Metoda Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan mutlak harus dilakukan oleh sebuah organesasi/lembaga pendidikan, hal ini dimaksudkan agar segera dapat diketahui atribut apa dari jasa yang diberikan menyebabkan pelanggan tidak puas.

Menurut Tjiptono ada empat metoda pengukuran tingkat kepuasan pelanggan,⁸⁰ yaitu:

- 1) *System of complain and Suggestion*,
- 2) *Survey of customer Satisfaction*,
- 3) *Ghost Shopping*,
- 4) *Lost customer Analysis*.

Dengan keterangan sebagai berikut:

- 1) *System of Complain and Suggestion* (sitem keluhan dan saran) .

Setiap sekolah yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memeberi kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Adapun media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, dan telpon.

Informasi yang diperoleh melalui metoda ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada sekolah, sehingga memungkinkan sekolah memberi respon secara tepat dan tanggab terhadap masalah yang timbul.

- 2) *Survey of customer* (survey kepuasan pelanggan)

⁸⁰ Kotler (1994) dalam Fandy, *Pemasaran Jasa*,(Yogyakarta, Andi ofsed 2002),h.369-376

Melalui survey, sekolah akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberi tanda (signal) positif, bahwa sekolah menaruh perhatian terhadap para pelangganya.

c. Teknik pengukuran survey kepuasan pelanggan yaitu :

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menyatakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan.

2) *Derived satisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu: pertama, tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau sekolah, pada atribut yang relevan, dan kedua, persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau sekolah bersangkutan.

3) *Problem Analysis*

Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk dan saran perbaikan.

4) *Ghost Shopping,*

Sekolah mempekerjakan alumni sebagai tenaga kependidikan (Staf TU) / ghost shopper yang berperan sebagai pelanggan, lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya tentang kelebihan dan kekurangan sekolah berdasarkan pengalaman dimana ghost shopper bekerja.

5) *Lost Customer Analysis,*

Sekolah selalu menjalin komunikasi dengan alumni maupun dengan siswa drop out.

F. Kajian Kualitas

Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat ” baik”-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Menurut Salis konsep semacam ini sebagai konsep mutu yang bersifat mutlak (*absolut*)⁸¹.

Derajat (*degree*) baiknya suatu produk, barang, atau jasa yang bersifat absolut adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi barang tersebut. Sedangkan derajat mutu barang atau jasa yang bersifat relatif adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas berdasarkan penilaian konsumen yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut.

Berikut adalah beberapa pendapat para ahli tentang mutu, diantaranya adalah:

1. Menurut B. Suryobroto, mengungkapkan bahwa: “Konsep mutu mengandung pengertian makna derajat keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa, baik yang *tangible* maupun *intangible*”.⁸²
2. Crosby menyatakan, bahwa: “Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi”.⁸³

⁸¹ Sani, Abdullah, Ridwan, *Penjamin Mutu Sekolah*, (Jakart, Bumi Aksara, 2015), h.3

⁸² Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (Yoghyakarta, 2012), h.52

⁸³ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2005), h.2

3. Deming menyatakan, bahwa: “Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Perusahaan/lembaga pendidikan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen (pelanggan) atas suatu produk yang dihasilkan”.⁸⁴

Menurut Deming ada 14 prinsip yang harus dilakukan untuk mencapai suatu mutu dari produk/ jasa, yaitu:

- a. Tumbuhkan terus menerus tekad yang kuat dan perlunya rencana jangka panjang berdasarkan visi kedepan dan inovasi untuk meraih mutu.
- b. Adopsi filosofi yang baru, Termasuk didalamnya adalah cara-cara /metode baru dalam bekerja.
- c. Hentikan ketergantungan pada pengawasan jika ingin meraih mutu. Setiap orang yang terlibat karena sudah bertekad menciptakan mutu dari hasil produk/ jasanya, ada atau tidak ada pengawas haruslah selalu menjaga mutu kinerja mutu masing-masing.
- d. Hentikan hubungan kerja yang hanya atas dasar harga. Harga harus selalu terkait dengan nilai kualitas produk atau jasa.
- e. Selamanya harus dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas dan produktivitas dalam setiap kegiatan.
- f. Lembagakan pelatihan sambil bekerja (on the job training), karena pelatihan adalah alat yang dahsyat untuk pengembangan kualitas kerja untuk semua tingkatan dalam unsur lembaga.

⁸⁴ Nur Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2005), h.2

- g. Lembagakan kepemimpinan yang membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaanya dengan baik, misalnya: membina, memfasilitasi, membantu mengatasi kendala, dan lain-lain.
- h. Hilangkan sumber-sumber pengahalang komunikasi antara bagian dan unsur individu dalam lembaga.
- i. Hilangkan sumber-sumber yang menyebabkan orang-orang merasa takut dalam organisasi agar mereka dapat bekerja aktif dan efisien.
- j. Hilangkan slogan-slogan dan keharusan-keharusan kepada staf. Hal seperti biasanya hanya akan menimbulkan hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan atau lebih jauh akan menjadi penyebab rendahnya mutu dan produktivitas pada sistem organisasi; bawahan hanya bekerja sekedar memenuhi keharusan. Hilangkan quota atau target-target kuantitatif belaka, bekerja dengan menekankan pada target kuantitatif sering melupakan kualitas.
- k. Singkirkan penghalang yang merebut/ merampas hak para pimpinan dan pelaksana untuk bangga dengan hasil kerjanya masing-masing.
- l. Lembagakan program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri bagi semua orang dalam lembaga. Setiap orang harus sadar bahwa sebagai profesional harus selalu meningkatkan kemampuan dirinya.
- m. Libatkan semua orang dalam lembaga untuk ikut dalam proses transformasi menuju peningkatan mutu. Ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki mutu produk/ jasa yang diusahakan.

Filosofi mutu yang umum dianut saat ini, adalah suatu mutu produk tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh konsumen/pelanggan. Kriteria yang digunakan adalah memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen. Implikasi dari penggunaan filosofi mutu tersebut pada praktik manajemen dalam memproduksi barang atau jasa adalah mempertimbangkan aspirasi dan keinginan konsumen dalam proses produksi⁸⁵.

Mutu pendidikan merupakan kesesuaian antara kebutuhan pihak-pihak (yang) berkepentingan (*stakeholders*) dengan layanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan. Kerangka filosofi pendidikan dalam pengembangan sekolah bermutu adalah kesesuaian input, proses, dan hasil sekolah dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Stakeholder pendidikan internal meliputi: peserta didik, guru, kepala sekolah, dan tenaga kependidikan lainnya. Sedangkan stakeholder pendidikan eksternal meliputi: calon peserta didik, orang tua, pemerintah (pusat dan daerah), masyarakat umum, dunia usaha dan dunia industri⁸⁶.

Herman, menyatakan tentang perlunya melakukan beberapa perubahan dalam upaya menerapkan manajemen mutu sebagai berikut:

1. Perubahan Filosofi

Perubahan filosofi dibutuhkan agar stakeholder internal memahami perlunya upaya sekolah sebagai lembaga produksi yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan konsumen, untuk melakukan peningkatan mutu layanan pendidikan. Mutu layanan pendidikan ditentukan oleh kemampuan sekolah dalam memenuhi atau melebihi kebutuhan stakeholder.

⁸⁵ Sani, Abdullah, Ridwan, *Penjamin Mutu Sekolah*, (Jakarta , Bumi Aksara, 2015), h.4

⁸⁶ *Ibit*, h.6

2. Perubahan Tujuan

Semua pendidik dan tenaga kependidikan perlu diarahkan untuk memiliki tujuan dalam memberikan layanan pendidikan yang memiliki tingkatan mutu sesuai dengan standar atau lebih dari standar nasional.

3. Perubahan proses

Proses pendidikan harus diorientasikan dengan pemenuhan kebutuhan peserta didik sehingga sekolah dapat memperoleh dan menggunakan feedback dari peserta didik sebagai dasar dalam menentukan derajat mutu hasil pendidikan⁸⁷.

Selanjutnya diperkenalkan konsep penjamin mutu yang diterapkan dengan cara mencegah hasil dan layanan yang tidak bermutu, terutama pada proses belajar mengajar. Sedangkan manajemen mutu total dilakukan melalui perbaikan secara berkelanjutan dengan melihat mutu yang melekat pada semua fungsi manajemen.

Total Quality Management (TQM) memandang mutu sebagai kesesuaian antara fungsi dengan tujuan, kesesuaian antara spesifikasi dengan standar yang ditentukan, sesuai dengan kegunaannya, produk yang memuaskan stakeholder, dan karakteristik produk/jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder.

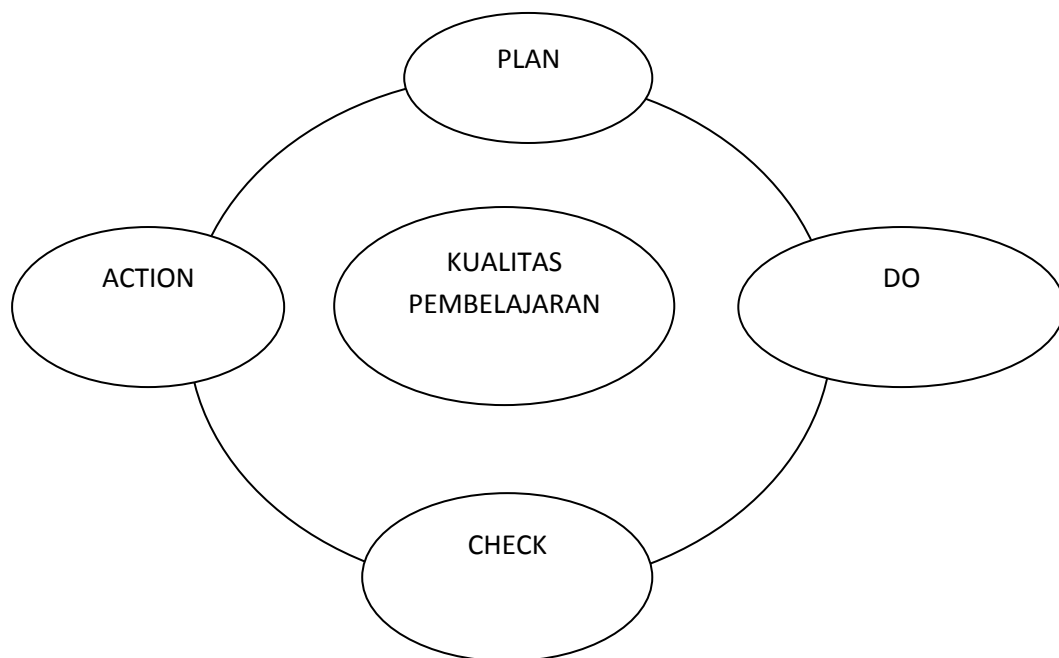
Total Quality Management (TQM) adalah pengembangan konsep penjamin mutu (*quality assurance*) yang berusaha menciptakan sebuah budaya dengan cara mendorong semua anggota organisasi untuk memuaskan para peserta

⁸⁷ Ibit, h.7-8

didik atau (*stakeholder*) eksternal. Implementasi TQM adalah dengan melakukan perbaikan terus menerus untuk memenuhi harapan stakeholder⁸⁸.

Tahapan penjamin mutu menurut Deming (Salis,) mengacu Plan-Do-Check-Action (PDCA).

Tabel.4. Alur dari proses PDAC



Sumber: Edward Salis, 2002.

Rangkaian prose tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Plan, yaitu kegiatan menetapkan standar, terutama standar yang terkait dengan standar kinerja guru, standar pengalaman belajar, dan standar hasil belajar peserta didik.
- b. Do, yaitu melaksanakan proses pendidikan, terutama proses pembelajaranyang sesuai dengan standar kinerja.

⁸⁸ Ibit, h.9

- c. Check, yaitu mengevaluasi dengan cara membandingkan pelaksanaan proses belajar mengajar dengan standar yang telah ditentukan.
- d. Act, yaitu melakukan perbaikan lanjutan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kinerja.

G. Kajian Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin "*satis*" (yang artinya cukup baik, memadai) dan kata "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai⁸⁹.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan senantiasa menggunakan jasa kita. Menurut kamus besar bahasa indonesia, kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.⁹⁰ Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum ada kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah merupakan respon emosional ataukah merupakan evaluasi kognitif. Hal ini bisa dilihat dari beragam definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

⁸⁹ Fandy Tjiptono, *Pemesaran Jasa*, (Yogyakarta, Cv ANDI OFFSET 2014),h.353

⁹⁰ Anton Moeliono, *Kamus Besar Indonesia*, (Balai Pustaka, 1990).

Howard & Sheth mengungkapkan bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”.⁹¹

Menurut Westbrook & Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu, yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Day mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purna beli menyangkut pembelian spesifik⁹².

Cadotte, et al, mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa⁹³. Westbrook menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif global terhadap pemakaian /konsumsi produk⁹⁴.

Tse & Wilton mendefinisikan kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang diprsepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja

⁹¹ Fandy Tjiptono, Loc.cit

⁹² Fandy Tjiptono, Lo.cit

⁹³ Fandy Tjiptono, Loc.cit

⁹⁴ Fandy Tjiptono, Loc. cit

lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.⁹⁵

Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel et al, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.⁹⁶

Menurut Fornell kepuasan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.⁹⁷

Moven merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya.⁹⁸

Kepuasan menurut Kottler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.⁹⁹ Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan adalah respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan.¹⁰⁰

⁹⁵Fandy Tjipton, Loc.cit

⁹⁶Fandy Tjiptono, ibit, 354

⁹⁷Fandy Tjiptono, Ibit 354

⁹⁸Fandy Tjiptono, Ibit,354

⁹⁹Kotler & Keller, *Marketing Management*, (Jakarta, PT Gelora Aksara Pratama, 2012).

¹⁰⁰Fandi Tjiptono, Op.cit,h.295

Pendapat yang lain tentang kepuasan pelanggan diungkapkan oleh: Band menyatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah seperti berikut: *Satisfaction is the state in whis customer needs, want and expectation, the trasaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuting loyalty, In other, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality: needs, wants and expextations*”.¹⁰¹

Definisi kepuasan pelanggan dari Band diatas, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan,kebutuhan,dan harapan pelanggan.

Menurut Hunt, definisi kepuasan pelanggan dapat di golongankan ke dalam lima perspektif sebagai berikut: *normative deficit definition*, Perbandingan antara hasil (Outcome) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima. *equity definition*, perrbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas. *normative standard definition*, perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu. *atributional definition*, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi. *procedural fairnes definition*, kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.¹⁰²

Kepuasan pelanggan mempunyai kontribusi untuk mencapai keberhasilan tujuan organesasi, diantaranya terciptanya loyalitas pelanggan, artinya pelanggan lama bersedia merekomendasikan kepada calon pelanggan baru agar bersedia

¹⁰¹ Nasution Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015),h.41.

¹⁰² lbit,h.41

menjadi pelanggan baru. Pelanggan sebagai pemakai produk/jasa dan berkontribusi terhadap keberhasilan suatu organisasi harus kita layanai dengan baik, seperti dijelaskan dalam Q.S. Al-Basaa:1-14 berikut ini,

عَبَسَ وَتَوَلَّى ۖ أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى ۚ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزْكَى ۚ أَوْ
يَذْكُرُ فَتَنْفَعَهُ الْذِكْرَى ۚ أَمَّا مَنْ أَسْتَغْنَى ۚ فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى ۚ وَمَا
عَلَيْكَ إِلَّا يَزْكَى ۚ وَأَمَّا مَنْ جَاءَكَ يَسْعَى ۚ وَهُوَ يَخْشَى ۚ فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى ۚ
كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ ۚ فَمِنْ شَاءَ ذَكَرَهُ ۚ فِي صُحُفٍ مُكَرَّمَةٍ ۚ مَرْفُوعَةٍ
مُطَهَّرَةٍ ۚ

Artinya:

1. Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling,
2. karena telah datang seorang buta kepadanya
3. tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa),
4. atau Dia (ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya?
5. Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup
6. Maka kamu melayaninya.
7. Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau Dia tidak membersihkan diri (beriman).
8. dan Adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran),
9. sedang ia takut kepada (Allah), s
10. Maka kamu mengabaikannya.
11. sekali-kali jangan (demikian)! Sesungguhnya ajaran-ajaran Tuhan itu adalah suatu peringatan,

12. *Maka Barangsiapa yang menghendaki, tentulah ia memperhatikannya,*
 13. *di dalam Kitab-Kitab yang dimuliakan*
 14. *yang ditinggikan lagi disucikan,*¹⁰³

Orang buta itu bernama Abdullah bin Ummi Maktum. Dia datang kepada Rasulullah s.a.w. meminta ajaran-ajaran tentang Islam; lalu Rasulullah s.a.w. bermuka masam dan berpaling dari padanya, karena beliau sedang menghadapi pembesar Quraisy dengan pengharapan agar pembesar-pembesar tersebut mau masuk Islam. Maka turunlah surat ini sebagai teguran kepada Rasulullah s.a.w, yaitu pembesar-pembesar Quraisy yang sedang dihadapi Rasulullah s.a.w. yang diharapkannya dapat masuk Islam. Maksudnya: Kitab-Kitab yang diturunkan kepada nabi-nabi yang berasal dari Lauhul Mahfuzh.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk (KBM) dan jasa layanan, baik layanan akademik maupun non akademik yang menyediakan tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan akan dapat dirasakan oleh pelanggan manakala produk/jasa memiliki mutu/kualitas sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti diungkapkan oleh Sallis, bahwa mutu adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.¹⁰⁴

Faktor-faktor penentu lain dari suatu mutu diungkapkan oleh Spanbauer meliputi; realibilitas, kemampuan reaksi, wewenang akses, kehormatan, dan komunikasi. Ditambah dengan aspek-aspek lain seperti; layak dipercaya,

¹⁰³ Al-mumayyaz, QS Abasa : 1 - 14

¹⁰⁴ Edward Sallis, *Total Quality Managemen In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015)

kejujuran, keamanan, keindahan, penampila orang, jenis peralatan, serta bukti fisik layanan lainnya yang secara umum berlaku.¹⁰⁵

2. Pengertian Pelanggan

Dalam literatur dunia wirausaha, istilah pelanggan ditafsirkan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti luas dan dalam arti sempit. Dalam arti luas, pelanggan adalah semua pihak yang mempunyai hubungan kerja bisnis, atau semua pihak yang terkait dalam proses produksi seperti supplier bahan baku, penyandang dana (Pemilik perusahaan, kreditor, investor, perbankan), distributor dan lain-lain.

Dalam arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk/ jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali membeli produk/jasa. Ini juga disebut pelanggan riil. Pelanggan dalam pengertian ini adalah semua orang yang menaruh perhatian atau tertarik pada produk/ jasa .

Pengertian pelanggan juga diungkapkan oleh L.L Bean, Freeport Maine sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
3. Tidak ada seorangpun yang menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.¹⁰⁶

Menurut Gaspersz, mengatakan bahwa: "Pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi".¹⁰⁷

¹⁰⁵ Amtu, Onisimus, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*, (bandung, CV Alfabet, 2013), h.118.

¹⁰⁶ Nasution. Nur. M, *manajemen Mutu terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2015), h.38

Gasperz dalam hal ini membedakan pelanggan atas tiga macam, sebagai berikut:

(1) Pelanggan Internal, adalah orang yang berada dalam perusahaan/organesasi dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan.yang termasuk pelanggan internal adalah : bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen dan karyawan,(2) Pelanggan antara, adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Yang termasuk pelanggan antara adalah, distributor dan agen-agen,(3) Pelanggan Eksternal, adalah pemakai akhir produk. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Sangat sulit jika membicarakan gagasan tentang istilah pelanggan kedalam dunia pendidikan, karena istilah pelanggan mengandung pengertian komersial. Edward Sallis dalam total aquality managemn (TQM) menjelaskan pelanggan adalah orang yang membayar untuk mendapatkan pendidikan¹⁰⁸. Dalam buku ini dijelaskan juga bahwa pelanggan di bedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut :

- a. Pelanggan utama, yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa.
- b. Pelanggan kedua, yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki langsung secara individu maupun institusi.
- c. Pelanggan ketiga, yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung, seperti pemerintah, masyarakat dan dunia kerja.

Secara rinci pelanggan dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan internal, yaitu guru dan staf

¹⁰⁷ Gaspersz, *Manajemen Kualitas :Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 1997)

¹⁰⁸ Edward Saliis, *Total Quality Managemen in Education*, (Yogyakarta,IRCiSoD, 2015),h.46

2. Pelanggan Eksternal, terdiri dari :

- a. Pelanggan eksternal utama, yaitu siswa
- b. Pelanggan eksternal kedua, yaitu orang tua, kepala daerah dan sponsor
- c. Pelanggan eksternal ketiga, yaitu pemerintah, masyarakat dan bursa kerja.
- d. Pelanggan dengan pengalamannya dalam hal pelayanan, mutu produk dan biaya/harga yang diterima menjadikan dirinya puas, dalam hal ini yang dimaksud adalah pelayanan yang mudah, produk yang bermutu dan biaya yang murah/ terjangkau, ini akan berdampak munculnya persepsi positif tentang organisasi/sekolah. Apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan/masyarakat merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh sekolah dalam menyusun rencana kebijakan. Hal ini dituturkan oleh Tse & Wilton, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.¹⁰⁹

Harapan pelanggan juga menjadi poin penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu dengan interviu mengajukan beberapa pertanyaan berikut¹¹⁰:

1. Apa karakteristik produk yang diinginkan pelanggan ?
2. Berapa tingkat performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ?

¹⁰⁹ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2014), h.353

¹¹⁰ Vincent Gaspers, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 1997).h.33

3. Bagaimana kepentingan relatif (urutan prioritas) dari setiap karakter ?
4. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap performansi yang ada sekarang ?

Dengan menjamurnya sekolah menengah kejuruan memicu persaingan yang keras dan kadang tidak sehat. Dalam upaya memenangkan persaingan sekolah harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya ¹¹¹, misal dengan memberi produk yang bermutu, biaya murah dan pelayanan lebih baik dari pesaingnya dan keunggulan- keunggulan lain yang tidak dimiliki sekolah lain.

Menurut Guiltinan kepuasan pelanggan adalah: *“A buyer`s degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits expexted prio purchase”*. ¹¹²

Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan kosekwensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan pelanggan.

Untuk mewujudkan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan eksternal, maka Kepala sekolah harus terlebih dahulu memuaskan pelanggan internalnya, yaitu para guru, pustakawan, laboran, teanaga atministrasi, tenaga keamanan dan tenaga kebersihan. Allah berfirman dalam Al-Qur`an surat Al-Baqarah ayat 30, bahwa Dia menciptakan manusia sebagai khalifah di muka bumi. Khalifah disini dapat diartikan sebagai pemimpin bagi siapapun, baik pimpinan negara, maupun pemimpin lembaga pendidikan (Kepala Sekolah),

¹¹¹ Supranto.J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta,PT RENIKA CIPTA. 2011),h.1.

¹¹² Tjiptono Fandy, *pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2014), h.381

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿١١٣﴾

Artinya: ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."¹¹³

Ayat tersebut mengisyaratkan bahwasanya seorang kepala sekolah, merupakan amanah yang harus dipertanggungjawabkan kepada Allah SWT dan kepada manusia (pelanggan internal) dan masyarakat (pelanggan eksternal), dalam arti dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.

Guru adalah pelaksana kegiatan inti (*core business*) sekolah yaitu proses pembelajaran yang menentukan kualitas lulusanya. Hal ini diperkuat dngan pernyataan Cunningsword, menyatakan bahwa: “Salah satu pilar utama pendidikan adalah guru.”¹¹⁴

Dengan demikian kualitas dan profesional guru adalah menjadi tumpuan dunia pendidikan agar dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan bangsa. Guru adalah sosok yang dapat digugu dan ditiru, oleh karena itu seorang guru harus memiliki sifat-sifat murah hati, penyayang, lemah lembut, santun, berakhlak mulia kepada anak didiknya dan kepada siapa saja, serta beilmu dan berwawasan luas, hal ini dijelaskan dalam QS. Ar-Rahman:1-4,

¹¹³ Al-mumayyaz, QS AL – Baqarah : 30

¹¹⁴ Chairunnisa.Connrie, *Manajemen Pendidikan dalam Multi perspektif*,(Jakarta,PT Raja Grafindo Persada,2016),h.267.

الرَّحْمَنُ ۝ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya: 1. (tuhan) yang Maha pemurah,

2. yang telah mengajarkan Al Quran.

3. Dia menciptakan manusia.

4. mengajarnya pandai berbicara. (QS. Ar-Rahman:1-4)

Kaitanya dengan ayat Ar-Rahman ini dengan subyek pendidikan adalah sebagai berikut: sifat pendidik adalah murah hati, penyayang dan lemah lembut, santun dan berakhlak mulia kepada anak didik dan siapa saja yang menunjukkan profesionalitas pada kompetensi personal, seorang guru hendaknya memiliki kompetensi pedagogik yang baik, Al-Qur'an menunjukkan sebagai materi yang diberikan kepada anak didik adalah kebenaran/ ilmu dari Allah, keberhasilan pendidik adalah ketika anak didik mampu menerima dan mengembangkan ilmu yang diberikan, sehingga anak didik menjadi generasi yang memiliki kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2015 tentang guru dan dosen, Pasal 1 menyatakan, “ Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini, jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Didalam pasal 7 pada undang-undang yang sama bahwa profesi guru merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip, antara lain memiliki bakat, minat, panggilan jiwa, dan

idealisme, serta memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang tugasnya tersebut.¹¹⁵

Menurut Kontoro (*Jurnal Education Leadership*), ukuran guru yang profesional adalah:

1. Memiliki komitmen pada siswa belajarnya.
2. Menguasai bahan ajar dan cara mengajar secara mendalam
3. Bertanggung jawab memantau kemampuan belajar siswa melalui berbagai evaluasi.
4. Mampu berfikir sistimatis dalam melakukan tugasnya.
5. Menjadi bagian dari masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya.¹¹⁶

Tugas guru profesional menurut Umar Hamalik adalah sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai model bagi anggota lainnya.
2. Merangsang tindakan dan pemikiran.
3. Memimpin perencanaan dalam mata pelajaran atau daerah pelajaran tertentu.
4. Memberikan nasehat kepada *executif teacher* sesuai dengan kebutuhan tim.

Membina atau memelihara literatur profesional dalam daerah mata pelajarnya.

5. Bertindak atau memberikan pelayanan sebagai manusia sumber dalam daerah mata pelajaran tertentu.
6. Mengembangkan file sumber kurikulum dalam daerah pelajaran tertentu.
7. Memelihara hubungan dengan orang tua murid dan memberikan komentar atau laporan.
8. Bertindak sebagai pengajar dalam tim.¹¹⁷

Profesional guru mengandung pengertian kegiatan atau usaha meningkatkan kompetensi guru ke arah yang lebih baik dalam berbagai aspeknya,

¹¹⁵ *Ibit, h.268*

¹¹⁶ *Ibit, h.271.*

¹¹⁷ *Ibit, h.272*

demi terselenggaranya optimalisasi pelayanan kegiatan atau pekerjaan profesi guru. Menurut A.Sanusi, indikator guru profesional terdiri dari:

1. Fungsi dan signifikasi sosial.
2. Ketrampilan dan keahlian.
3. Perolehan ketrampilan dilakukan secara rutin dan bersifat pemecahan masalah.
4. Batang tubuh ilmu.
5. Masa pendidikan.
6. Aplikasi dan sosialesasi nilai-nilai profesional.
7. Kode etik dalam memberikan pelayan kepada klien.
8. Kebebasan dalam memberikan judgment.
9. Tanggung jawab profesional dan otonomi.
10. Pengakuan dan imbalan¹¹⁸.

Pustakawan adalah personil yang memberikan layanan sumber pembelajaran tekstual untuk mendukung kegiatan akademik atau pembelajaran. Laboran adalah personil yang mendukung kegiatan akademik atau pembelajaran pada skala laboratorium sebagai kelanjutan atau membuktikan berbagai teori yang telah dipelajari melalui literatur. Tenaga administrasi adalah kegiatan pendukung agar, baik administrasi akademik maupun non akademik dapat berjalan dengan baik. Tenaga kebersihan sebagai personil yang mendukung agar suasana sekolah tetap asri. Dan tenaga keamanan bertanggung jawab untuk menciptakan suasana sekolah tetap kondusif.

3. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.

¹¹⁸ *Ibit*, h.272

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan adalah orang-orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang (dalam hal ini adalah output lembaga pendidikan), maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk output pendidikan itu sendiri.

Beberapa unsur penting yang harus dipertimbangkan berkaitan dengan kualitas yang diinginkan pelanggan yaitu :¹¹⁹

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.

Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan ditandai dengan adanya peran aktif para pelanggan/masyarakat dalam menyumbangkan tenaga, pikiran maupun dana tanpa adanya paksaan demi terwujudnya kualitas produk/lulusannya.

4. Strategi Kepuasan Pelanggan.

Usaha mewujudkan kepuasan pelanggan memang sangat tidak mudah. Tetapi usaha untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pelanggan pada hakekatnya adalah tamu yang harus dihormati sebagai mana disebutkan dalam salah satu hadis,

Yang artinya: memuliakan tamu adalah suatu syarat keimanan seseorang, maka sebagai pengelola lembaga pendidikan harus tanggap terhadap segala keinginan dan harapan pelanggan.

¹¹⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia diana, *Total Quality Magement*, (Yogyakarta, Penerbit Andi Offset, 1995, h, 106)

Pada hakekatnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu penyedia jasa (lembaga pendidikan). Beberapa strategi yang dapat dilaksanakan dalam merebut hati pelanggan antara lain:¹²⁰

a. Relationship Marketing

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan penyedia jasa bersifat berkelanjutan, dengan kata lain dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus. Kaitanya dengan lembaga pendidikan, maka wadah alumni menjadi sangat penting. Lembaga pendidikan yang besar selalu memiliki wadah alumni yang solid.

b. Superior customer service

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lembaga pendidikan dapat merancang garansi tertentu. Misalnya dengan memberikan garansi, bahwa selain peserta didik di lembaga tersebut menguasai seluruh SKL yang ada, garansi yang diberikan adalah kemampuan peserta didik dalam membaca Al-Quran.

c. Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa memberikan garansi atau jaminan istimewa ini dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang didupatkannya. Garansi yang diberikan berupa garansi internal dan eksternal. Misal penanganan keluhan yang baik akan mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.

¹²⁰ Fandy, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2000).h.154

Dalam menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus dilakukan, sebagaimana diungkapkan oleh Nasution, mengutip pendapat Schnaars,¹²¹ yaitu:

- 1) Empati pada pelanggan yang marah
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi lembaga (penyedia jasa)

5. Indikator Kepuasan Pelanggan

Program kepuasan pelanggan tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan. Tenaga pendidik dan kependidikan sebagai ujung tombak lembaga pendidikan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, pelanggan interen juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan total quality reward yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi sitiap tenaga pendidik dan kependidikan dalam penyempurnaan dan peningkatan kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah: Pelayanan, Harga/Biaya, Produk.

Untuk menilai sejauh mana ketercapaian usaha yang dilakukan sekolah dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Hawkins dan lonny dikutip dalam Tjiptono ada empat indikator /atribut pembentuk kepuasan pelanggan adalah:

¹²¹ M.Nasution, *Manajemen terpadu*, (Bogor:PT Ghalia Indonesia, 2004),h.104

- a. Kesesuaian harapan, kinerja yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu meliputi jasa, pelayanan dan fasilitas melebihi harapan pelanggan.
- b. Minat berkunjung kembali, adalah membangun minat atau ketertarikan (interes) pelanggan, karena pelayanan, nilai/manfaat dan fasilitas yang disediakan sekolah sesuai harapan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, adalah kesiediaan pelanggan lama untuk menyarankan calon pelanggan menjadi pelanggan baru, dengan alasan pelayanan yang diberikan oleh sekolah sangat memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai dan manfaat/ kelulusanya banyak yang mandiri dan di terima diperguruan tinggi.

6. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam hal implementasi pengukuran kepuasan pelanggan, ada dua aspek penting yang diperhatikan: apa yang harus di ukur, metoda pengukuran¹²².

Dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Apa yang harus diukur, dalam hal ini ada enam konsep mengenai obyek pengukuran, yaitu :
 - 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu (tingkat kepuasan dan membandingkan).
 - 2) Dimensi kepuasan pelanggan, umumnya proses semacam ini terdiri dari empat langkah: mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan

¹²² Fady Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2014), h.368-369.

pelanggan, Meminta pelanggan menilai produk dan/jasa berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing dengan item-item spesifik yang sama, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi- dimensi yang menurut mereka paling penting.

- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*), kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk lembaga pada sejumlah atribut.
- 4) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*), kepuasan pelanggan diukur dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa lagi.
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommed*), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarga menjadi ukuran penting untuk ditindaklanjuti.
- 6) Ketidak puasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*), aspek yang sering ditelaah untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: komplain, getok tular negatif.

7. Metoda Pengukuran

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan mutlak harus dilakukan oleh sebuah organesasi/lembaga pendidikan, hal ini dimaksudkan agar segera dapat diketahui atribut apa dari jasa yang diberikan menyebabkan pelanggan tidak puas.

Menurut Tjiptono ada empat metoda pengukuran tingkat kepuasan pelanggan,¹²³ yaitu:

- a. *System of complain and Suggestion*,
- b. *Survey of customer Satisfaction*,
- c. *Ghost Shopping*,
- d. *Lost customer Analysis*.

Dengan keterangan sebagai berikut:

- a. *System of Complain and Suggestion* (sitem keluhan dan saran)

Setiap sekolah yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memeberi kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, penadapat, dan keluhan mereka. Adapun median yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, dan telpon.

Informasi yang diperoleh melalui metoda ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada sekolah, sehingga memungkinkan sekolah memberi respon secara tepat dan tanggab terhadap masalah yang timbul.

- b. *Survey of customer* (survey kepuasan pelanggan)

Melalui survey, sekolah akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberi tanda (signal) positif, bahwa sekolah menaruh perhatian terhadap para pelangganya.

Teknik pengukuran survey kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) *Directly reported satisfaction*

¹²³ Kotler (1994) dalam Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, Andi ofsed 2002), h.369-376

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menyatakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan.

2) *Derived satisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu: pertama, tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau sekolah, pada atribut yang relevan, dan kedua, persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau sekolah bersangkutan.

3) *Problem Analysis*

Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk dan saran perbaikan.

4) *Ghost Shopping,*

Sekolah mempekerjakan alumni sebagai tenaga kependidikan (Staf tata usaha) / ghost shopper yang berperan sebagai pelanggan, lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya tentang kelebihan dan kekurangan sekolah berdasarkan pengalaman dimana ghost shopper bekerja.

5) *Lost Customer Analysis,*

Sekolah selalu menjalin komunikasi dengan alumni maupun dengan siswa drop out.

H. Kajian Pelayanan Akademik

1. Pengertian Pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi Skinner dan Crosby di mengatakan bahwa:“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”.¹²⁴

Pelayanan merupakan aspek dalam mewujudkan kepuasan pelanggan yang sifatnya intangible maka, pelaksanaannya perlu media yang berupa fasilitas, tempat tunggu yang nyaman, ada fasilitas komunikasi, ada internet dan yang lainnya.

Definisi lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Gronroos, mengungkapkan bahwa:“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”.¹²⁵.

Dari dua definisi tersebut bahwa ciri dari pelayanan adalah tidak kasat mata dan perlu alat bantu yang berupa fasilitas/peralatan dalam upaya memberi kepuasan pada pelanggan.

Adanya persaingan antar sekolah yang semakin kuat , maka peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Persaingan bukan saja dari sisi teknologi akan tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan tersebut dicerminkan sebagai jasa pelayanan pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan. Pelayanan tersebut dipadukan dengan sumber daya yang dimiliki sekolah, yang dimulai dari pendaftaran calon peserta didik baru, proses rekrutmen, proses selama pelaksanaan KBM , dan ketika peserta didik lulus.

¹²⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2014),h.2

¹²⁵ *Ibit*, h.2

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry bahwa kualitas pelayanan mempunyai lima aspek yaitu tidak dapat diraba (*intangibles*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).¹²⁶

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, dijelaskan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi jasa dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas, Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban.

2. Pengertian Pelayanan Akademik

Menurut Syamsuddin, Layanan Akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi

¹²⁶ Supranto.J , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta,PT Renika Cipta, 2011),h.12-13

kegiatan tatap muka (pembelajaran di dalam kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari guru dan belajar mandiri.¹²⁷

Pelayanan akademik ini bersifat membantu guru dalam membentuk perilaku belajar peserta didik yang relevan dengan tuntutan pembelajaran, agar guru lebih efisien efektif dalam melaksanakan pembelajaran.

Di samping tercapainya prestasi belajar yang tinggi layanan ini juga membangun interaksi dengan peserta didik sehingga karakteristik peserta didik akan mudah dikenali oleh guru yang pada akhirnya proses pembelajaran sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa.

3. Perencanaan Layanan Akademik

Layanan akademik melibatkan seluruh sistem didalam lembaga pendidikan, yaitu kepala sekolah, guru, peserta didik, dan tenaga kependidikan yang secara bersama-sama berupaya mencapai tujuan pendidikan. Agar upaya pencapaian tujuan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu ada perencanaan yang baik, kaitanya dengan pembagian tugas dari masing-masing personal sekolah (Kepala Sekolah, guru, dan tenaga kependidikan). Hal ini dijelaskan oleh Branch, memberikan pengertian tentang perencanaan adalah sebuah proses untuk mengarahkan aktivitas manusia dan kekuatan alam dan mengacu pada kondisi masa depan yang diinginkan¹²⁸.

Menurut Ahmad Rohani HM dan Abu Ahmadi, Daryanto, dalam manajemen operatif (operative management). Bidang kegiatan ini disebut juga “*Management of operative function*”, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan

¹²⁷ Abin Syamsuddin, *Psikologi Kependidikan*, (Bandung Rosda Karya, 2000).h.273-274 .

¹²⁸ Chairunnisa Connie, *Manajemen Pendidikan dalam multi perspektif*, (Jakarta,PT Rajagrafindo Persada, 2016),h.155

mengarahkan dan membina agar setiap orang mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugasnya masing-masing dengan tepat dan benar.¹²⁹

Tugas dan tanggung jawab Kepala Sekolah secara garis besar dijelaskan oleh Yusak Burhanudin, yaitu mencakup:

- a. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Sekolah: Semua kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan sekolah, Menunjuk seorang atau beberapa orang guru yang diberi tugas untuk melaksanakan suatu kegiatan sekolah, Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan kegiatan sekolah yang dipimpinnya, Terhadap suatu kegiatan sekolah yang belum diatur oleh pihak yang berwenang, yang sifatnya insidental dan tidak berpengaruh secara luas Kepala Sekolah dapat mengambil prakarsa sementara bagi pelaksanaan kegiatan itu. Mengajukan usul, dasar, dan pertimbangan kepada Kantor Wilayah Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan di Provinsi mengenai pelaksanaan kegiatan tertentu yang mempunyai pengaruh/akibat yang luas, tetapi belum diatur oleh pihak yang berwenang, Setiap awal tahun ajaran, kepala sekolah menyampaikan laporan pertanggungjawaban secara tertulis tentang: pelaksanaan kegiatan sekolah pada tahun ajaran yang lalu, rencana kalender pendidikan untuk tahun ajaran yang sedang berjalan¹³⁰.

b. Tugas Kepala Sekolah

Kepala Sekolah sebagai pengendali semua kegiatan sekolah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka kepala sekolah, harus menjalankan fungsinya, yaitu: merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi, dan

¹²⁹ Herabudin, *Administrasi dan Supervisi pendidikan*, (Bandung, CV Pustaka Setia, 2009), h.123.

¹³⁰ *Ibit*, h.123-124.

mengevaluasi seluruh kegiatan pendidikan di sekolah. Adapun rincian tugas kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur proses belajar mengajar, meliputi: Program tahunan, semesteran, berdasarkan kalender pendidikan, Jadwal pelajaran tahunan, persemester, termasuk penetapan jenis mata pelajaran, Program satuan pelajaran(teori dan praktek) berdasarkan kurikulum, Pelaksanaan jadwal satuan pelajaran (teori dan praktek) menurut alokasi waktu yang telah ditentukan berdasarkan kalender pendidikan
 - a) Pelaksanaan ulangan/tes hasil evaluasi untuk kenaikan dan ujian akhir sekolah (UN)
 - b) Penetapan kenaikan kelas meliputi: Mengatur administrasi kantor, Mengatur administrasi murid, Mengatur administrasi pegawai, Mengatur administrasi perlengkapan, Mengatur administrasi keuangan, Mengatur administrasi perpustakaan, Mengatur pembinaan kesiswaan, Mengatur hubungan dengan masyarakat.¹³¹

Guru adalah sosok yang dapat digugu dan ditiru, maka dalam aktivitasnya harus menuntun, membantu dan mengarahkan anak didiknya dalam menyelesaikan masalahnya. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah QS, Al-Kahf:66

1. قَالَ لَهُ مُوسَىٰ هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَىٰ أَن تُعَلِّمَنِي مِمَّا عُلِّمْتَ رُشْدًا ﴿٦٦﴾

¹³¹ lbit,h.124-125

Yang artinya:”. *Musa berkata kepada Khidhr: "Bolehkah aku mengikutimu supaya kamu mengajarkan kepadaku ilmu yang benar di antara ilmu-ilmu yang telah diajarkan kepadamu?"*¹³²

Dari ayat ini dapat diambil beberapa pokok pemikiran, bahwa seorang pendidik harus: menuntun anak didiknya, memberi tahu kesulitan-kesulitan yang akan dihadapi dalam menuntut ilmu, mengarahkannya untuk mempelajari sesuatu.

Guru sebagai ujung tombak dalam upaya pencapaian kompetensi siswa, maka tugas guru sebelum melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM), harus membuat perencanaan yang berkaitan dengan tugas yang diembanya, dengan melaksanakan tugas pokok (selain tugas tambahan) berikut: Membuat program/perangkat pembelajaran, Membuat satuan pelajaran persiapan, Membuat dan menyusun lembar kerja , termasuk media pembelajaran, Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar siswa.

4. Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Guru adalah pendidik yang profesional yang mempunyai tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik. Menurut Cunnigword, menyatakan bahwa salah satu pilar pendidikan adalah guru¹³³. Pernyataan tersebut dapat dimaknai, bahwa guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran (KBM), harus:

- a. Mewujudkan situasi dan kondisi sekolah yang sehat dan dinamis yang dapat menunjang kegiatan KBM
- b. Melaksanakan KBM dengan profesional (konsekwen dan disiplin)
- c. Melaksanakan evaluasi beserta tindak lanjutnya.

¹³² Almumayyaz, QS Al- Kahf : 66

¹³³ Chairunnisa Connie, *Manajemen Pendidikan dalam multi perspektif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2016), h.267.

- d. Membuat laporan hasil KBM yang dilakukanya
- e. Mengatur ketertiban, kebersihan, dan keamanan ruang kelas dan lingkungan sekitar sekolah¹³⁴.

5. Tujuan Pelayanan Akademik

Dijelaskan dalam Dikti, PMPTK bahwa tujuan dari layanan akademik adalah agar peserta didik memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajarannya yang dilakukan oleh guru bidang studi.¹³⁵

Secara rinci tujuan layanan akademik diuraikan sebagai berikut :

- a. Peserta didik memiliki kesadaran tentang potensi diri dalam aspek belajar dan memahami berbagai hambatan yang mungkin muncul dalam proses belajar yang dialaminya.
- b. Sikap dan kebiasaan belajar yang positif, seperti kebiasaan membaca buku, disiplin dalam belajar, mempunyai perhatian terhadap semua pelajaran, aktif mengikuti semua kegiatan yang diprogramkan.
- c. Motivasi belajar yang tinggi untuk belajar sepanjang hayat.
- d. Keterampilan atau teknik belajar yang efektif, seperti keterampilan membaca buku, menggunakan kamus, mencatat pelajaran, dan mempersiapkan diri dalam menghadapi ujian.
- e. Keterampilan untuk menetapkan tujuan dan perencanaan pendidikan, seperti membuat jadwal belajar, mengerjakan tugas-tugas memantapkan diri dalam

¹³⁴ Herabudin, *Administrasi dan Supervi pendidikan*, (Bandung, CV Pustaka Setia, 2009), h.133

¹³⁵ Dikti. (2007), *Penataan Pendidikan Profesianol Konselor*, (Naskah Akademik ABKN)

memperdalam pelajaran tertentu , dan berusaha memperoleh informasi tentang berbagai hal dalam rangka mengembangkan wawasan yang lebih luas.

- f. Kesiapan mental dan pengetahuan untuk menghadapi ujian.

6. Evaluasi Pelayanan Akademik

Dalam kehidupan sehari-hari khususnya, istilah evaluasi dan penilaian bukan merupakan sesuatu yang baru, tetapi yang perlu kita ketahui tentang kedua hal tersebut adalah ruang lingkup pemakaiannya. Evaluasi digunakan dalam konteks yang lebih luas dan bisa dilaksanakan, baik secara eksternal (oleh orang-orang diluar sistem) maupun secara internal atau evaluasi menjangkau kinerja yang lebih luas, seperti proses belajar dan hasil belajar. Sedangkan penilaian (*assessment*) digunakan dalam konteks yang lebih sempit, dan biasanya dilaksanakan oleh internal. Kegiatan evaluasi adakalanya dilaksanakan dalam rangka menyimpulkan tentang derajat kebaikan kinerja hasil, yang juga berimplikasi pada derajat keberhasilan proses.¹³⁶

- a. Penyelenggaraan pendidikan, baik formal maupun non formal, pada umumnya harus memberikan informasi/pertanggungjawaban kepada publik/stakeholder-nya tentang berbagai aspek yang terkait dengan pelaksanaan dan hasil yang dicapai. Informasi ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelaksanaan /penyelenggaraan pendidikan. Ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam evaluasi: Evaluasi berkaitan dengan memberikan nilai (*Value*), yaitu derajat kebaikan atau mutu dari obyek yang dievaluasi.

¹³⁶ Chirunnisa Connie, *Manajemen Pendidikan dalam Multi Perspektif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2016),h.297

- b. Pemberian nilai ada kalanya digunakan untuk kepentingan sumatif, yaitu mengambil kesimpulan tentang keberadaan nilai suatu hasil yang juga menggambarkan keberhasilan prosesnya, atau untuk kepentingan formatif, yaitu mencari bahan-bahan umpan balik yang akan digunakan untuk perbaikan terhadap proses.
- c. Nilai yang diberikan mengacu kepada suatu patokan tertentu, dengan pilihan: kriteria yang ditetapkan terlebih dahulu (evaluasi berpatokan pada kriteria), norma yang bersifat relatif yang dibuat berdasarkan data yang diperoleh (evaluasi berpatokan pada norma), dan gabungan kedua patokan tersebut.¹³⁷

Porsi terbesar dari pelaksanaan evaluasi dalam bidang pendidikan adalah pada aspek belajar mengajar (KBM) yang disebut dengan aspek akademik. Pelaksanaan evaluasi difokuskan pada kinerja proses belajar dan hasil belajar yang dijadikan indikator keberhasilan proses belajar mengajar (Proses akademik). Kegiatan evaluasi adakalanya dilaksanakan dalam rangka menyimpulkan tentang derajat kebaikan hasil kinerja, yang juga berimplikasi pada derajat keberhasilan proses, atau untuk memperoleh umpan balik yang dijadikan dasar bagi upaya-upaya perbaikan proses.

Ada empat hal yang harus menjadi fokus dari evaluasi, yaitu:

Evaluasi Program, yaitu difokuskan pada program itu sendiri. Dalam pelaksanaan evaluasi program ini dicari bukti-bukti yang menunjukkan diantaranya tentang kesesuaian program dengan visi dan misi pendidikan, kesesuaian program dengan tujuan pendidikan, kesesuaian program dengan strategis, kesesuaian

¹³⁷ Charunnisa Connie, *Manajemen pendidikan Dalam Multi Perspektif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2016), h.298

program dengan keberadaan peserta didik, kesesuaian program dengan hasil yang diharapkan diperoleh dari pelaksanaan program, efektivitas pelaksanaan program baik secara internal maupun secara eksternal, keefektifan biaya pelaksanaan program.

Evaluasi Proses, difokuskan pada proses pendidikan yang dilaksanakan serta bergai variabel yang terlibat dalam proses pendidikan tersebut. Proses pendidikan merupakan proses interaktif edukatif antara guru atau pendidik dengan peserta didik. Interaktif edukatif bertujuan mendidik dalam proses pembelajaran. Adapun variabel-variabel yang terlibat dalam interaksi ini meliputi guru, siswa, lingkungan belajar, budaya, sarana, prasarana, sumber belajar. Semua aktivitas dan variabel ini menjadi fokus dalam evaluasi proses Peserta didik. Evaluasi ini biasanya dijadikan dasar, baik untuk kepentingan mengetahui keberadaan hasil belajar maupun sebagai dasar untuk memperbaiki Evaluasi Hasil, difokuskan pada hasil belajar proses pembelajaran. Dalam konteks pembelajaran evaluasi ini sering disebut juga dengan evaluasi keluaran (*output*). Pelaksanaan evaluasi ini bersifat nasional, tingkat satuan pendidikan, tingkat mata pelajaran maupun tingkat pokok bahasan dalam mata pelajaran.

Evaluasi Dampak, difokuskan pada dampak jangka panjang dari hasil belajar yang diperoleh peserta didik. Evaluasi ini sering disebut juga dengan evaluasi outcome, yang baru diketahui setelah peserta didik memanfaatkan hasil belajarnya yang diperolehnya dalam berbagai aktivitas dan konteks.¹³⁸

7. Jenis Kegiatan Yang Terkait Dengan Pelayanan Akademik.

¹³⁸ *Ibit*, h.299-300.

Dalam Permen RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan jenis kegiatan yang terkait dengan layanan akademik, sebagai berikut :

Asesmen, adalah proses penilaian / penaksiran terhadap lingkungan perkembangan dan peserta didik. Asesmen dilakukan terhadap dua hal yaitu, Pertama, asesmen terhadap lingkungan perkembangan peserta didik adalah penilaian/penaksiran terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi perkembangan peserta didik yang berada dalam kontek lingkungan perkembangan mereka. Hasil yang diharapkan adalah gambaran tentang harapan dan kondisi obyektif lingkungan perkembangan mereka. Kedua, asesmen terhadap peserta didik, adalah proses penilaian/penaksiran terhadap perkembangan peserta didik. Hasil yang diharapkan dari asesmen ini adalah gambaran tentang harapan kondisi peserta didik.

Orientasi, layanan orientasi adalah bantuan awal pembelajaran agar peserta didik mengetahui lingkungan, iklim, dan budaya sekolah. Melalui kegiatan orientasi diharapkan peserta didik mengenali lingkungan dan personil sekolah (Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, dewan guru, Pegawai tata usaha, Petugas laboratoroium, Petugas Perpustakaan, Pengurus OSIS dan yang lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan pada acara MOS.

Penempatan dan Penyaluran, adalah proses memposisikan (menempatkan) peserta didi sesuai denga karakteristik dirinya (kemampuan dasar, bakat, minat, dan kepribadian), kebutuhan, dan tuntutan lingkungan.¹³⁹ Layanan penempatan

¹³⁹ Depdiknas, *Pelayanan Bimbingan.dan Konseling*, (Jakarta : Puskur Balitbang ,2003)

mencakup; pengelompokan dalam rombongan belajar, kelompok belajar, ekstrakurikuler, penjurusan dan penempatan lainnya sesuai tuntutan yang ada.

Berikut ini adalah salah satu contoh langkah-langkah penjurusan dan pemilihan studi lanjutan yang dapat digunakan untuk jenis penempatan sesuai kebutuhan sebagai berikut : **Pertama**, Penjurusan, adapun langkah –langkah pelaksanaannya sebagai berikut. Pertama, peserta didik mengisi Form usulan pemilihan jurusan. **Kedua**, Guru BK merekap, membuat rata-ratanya dan menganalisis nilai mata pelajaran utama masing-masing jurusan. **Ketiga**, Guru BK merekap hasil tes psikologis, usulan jurusan dari data hasil psikotes, dan menanalisisnya. **Keempat**, Guru BK mengkombinasikan nilai rata-rata mata pelajaran utama jurusan dengan hasil tes psikologis dan usulan peserta didik. **Kelima**, Guru BK mengkonsultasikan baik secara kelompok maupun individual kepada orang tua dan peserta didik serta wali kelas. **Keenam**, Pemilihan Studi Lanjutan. Kegiatan pemilihan studi lanjutan diberikan kepada peserta didik kelas XII dalam bentuk layanan informasi, baik dilakukan secara klasikal, kelompok maupun individual. Adapun materi yang diberikan adalah : Jenjang pendidikan SI dan Deploma beserta persyaratanya, Berbagai jurusan yang terkait dengan profesi tertentu, Analisis potensi, minat dan bakat diri sendiri.

Peserta didik yang mengetahui informasi tentang hal-hal tersebut diatas, diharapkan dapat melakukan evaluasi atas potensi, minat dan bakatnya. Sehingga dengan berbekal hasil evaluasi diatas peserta didik dapat mengarahkan dirinya yang sesuai dengan dengan kriteri jurusan yang diinginkanya. **Ketujuh**, Konsultasi Belajar, merupakan layanan konsultasi dan konseling individu yang

diberikan kepada peserta didik agar lebih memahami dan dapat belajar secara efektif sehingga mampu menguasai materi yang diajarkan oleh guru. **Kedelapan,** Latihan Keterampilan Belajar, adalah proses pembelajaran secara langsung untuk membantu peserta didik mengembangkan keterampilan yang mendukung proses pembelajaran, yaitu konsentrasi. **Kesembilan,** Diagnostik Kesulitan Belajar dan Pembelajaran Remedial.

Diagnostik Kesulitan Belajar, Menurut Abin Syamsudin, diagnostik kesulitan belajar adalah upaya untuk memahami jenis dan karakteristik serta latar kesulitan-kesulitan belajar yang dialami peserta didik.¹⁴⁰ Kesulitan belajar dapat terjadi baik karena kelemahan peserta didik maupun karena masalah psikologis. Kelemahan peserta didik dalam isipembelajaran dapat terjadi baik pada lingkup mata pelajaran maupun substansi tertentu dari salah satu mata pelajaran.

Langkah – langkah diagnostik kesulitan belajar adalah sebagai berikut : Identifikasi Kasus, yakni menandai peserta didik yang diduga mengalami kesulitan belajar, Identifikasi masalah, yakni melokalisasi letak kesulitan masalah, pada mata pelajaran apa dan pada substansi mana peserta didik mengalami kesulitan belajar, Identifikasi faktor Penyebab, yakni menandai jenis dan karakteristik kesulitan dengan faktor penyebabnya. **Kesepuluh,** Prognosis yakni mengambil kesimpulan dan keputusan serta meramalkan kemungkinan penyembuhannya. **Kesebelas,** Rekomendasi/referal, yakni membuat saran alternatif pemecahannya.

¹⁴⁰ Abin Syamsudin, *Psikologi Kependidikan*, (Bandung Rosdakarya, 2000), h.311

Pembelajaran Remedial, Diungkapkan oleh Ellis,T.I, pembelajaran remedial adalah upaya guru untuk menciptakan suatu situasi yang dapat membantu peserta didik, baik individual maupun kelompok dalam meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan diri dan menguasai materi pembelajaran yang belum emncapai KKM.¹⁴¹

Pembelajaran remedial dapat diberikan oleh guru mata pelajaran dengan pendekatan yang sesuai berdasarkan pada hasil diagnostik yang dilakukan oleh guru pembimbing (*konselor*). Jika hasil diagnostik menunjukkan kesulitan belajar peserta didik disebabkan oleh masalah psikologis, maka pembelajaran remedial dapat dilakukan setelah peserta didik menyelesaikan masala psikologisnya.

Tatapi jika masalah kesulitan belajar oeserta didik terjadi karena tidak memiliki motivasi belajar, maka sebelum mengikuti pembelajaran remedial ia seyogyanya mengikuti konseling agar dapat meningkatkan mativasi belajarnya. Setealah peserta didik tersebut semangat/motivasi belajar yang tinggi baru ia diperkenankan mengikuti pe,mbelajaran remedial.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melaksanakan pembelajara remedial adalah sebagai berikut : Penelaahan kembali kasus sesuai rekomendasi/referal dari hasil dagnostik kesulitan belajar, Pemilihan Alternatif, yaitu konseling yang menentukan apakah menyelesaikan masalah psikolgis ataukah langsung mengikuti remedial, Pelaksanaan pembelajaran remedial oleh guru bidang studi baik individual maupun kelompok, Pengukuran hasil belajar remedial dilakukan setelah peserta didik menyelesaikan masalah psikologisnya, Evaluasi

¹⁴¹ Ellis.T.I, *The Missouri Comprehensive Guidan Model* (Columbia :The Educational Resource Information Center).

keseluruhan proses pembelajaran remedial, terutama peserta didik yang belum mencapai KKM, lalu dilakukan lagi reevaluasi dan re- diagnosis sampai peserta didik mencapai KKM.

Teori Heer Edwin L, mengungkapkan bahwa pengembangan motivasi belajar merupakan layanan bimbingan untuk memfasilitasi peserta didik memiliki motivasi belajar yang tinggi.¹⁴²

Kaitanya dengan bimbingan, Al-Qur'an memberi pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan atau memberi peringatan dalam bentuk actualizing ini, Allah berfirman dalam surat Al-Kahfi:

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ
الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢٠﴾

*Artinya: sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik.*¹⁴³

Untuk membimbing dan memberikan peringatan diperlukan komunikasi yang baik, sehingga apa yang disampaikan mudah dipahami.

Latihan pengembangan motivasi belajar sedikitnya dapat dilakukan dengan teknik: **Pertama**, Teknik modeling, pengembangan motivasi belajar melalui teknik modeling ditujukan untuk memberi contoh konkrit motivasi diri yang kuat, serta mampu membawa peserta didik berhasil mencapai cita-citanya. Adapun nara sumbernya adalah bisa orang tua murid dari berbagai profesi, publik figure, atau seseorang yang profesional dibidangnya. Teknik penyajian materi

¹⁴² Heer Edwin L, *Guidance and conselinin the schools*, (Hutson: Shell Com.)

¹⁴³ Al-mumayyaz, QS Al – Kahfi : 2

dengan cara ceramah, diskusi dan unjuk kerja (*performance*). **Kedua**, Latihan pengembangan motivasi belajar, hal ini ditujukan untuk menumbuhkan motivasi belajar dalam diri peserta didik. Pelaksanaanya, jika guru bimbingan dan konseling memiliki kemampuan dalam teknik ini, maka kegiatan ini dapat dilakukan oleh konselor. **Ketiga**, Layanan Konsultasi Rencana studi, merupakan bantuan peserta didik untuk mampu merencanakan sejak masuk, selama studi, dan studi lanjut.

I. Kajian Mutu Produk

1. Pengertian Produk.

Banyak sekolah yang mendefinisikan bahwa produknya adalah kompetensi siswa, tetapi kapasitas kompetensi siswa bukan hanya berasal dari kegiatan KBM, melainkan juga berasal dari komponen bawaan (karakter/sifat/sikap), dan sarana prasarana pendukung. Edward Sallis dalam Total Quality Management memberi gambaran tentang apa sebenarnya produk pendidikan. Untuk menjawab hal itu perlu diketahui perbedaan antara mutu jasa dan mutu produk. Produk bisa dalam bentuk barang dan dalam bentuk jasa.

Dilihat dari sebab-sebab terjadinya mutu produk dan mutu jasa, bahwa produk (yang berupa barang) yang sering rusak sering disebabkan oleh kesalahan bahan dan komponen yang jelek, mungkin juga disebabkan desain produk yang rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Di satu sisi, mutu jasa yang jelek biasanya secara langsung disebabkan oleh kelakuan pekerja (kurangnya perhatian atau kurang pelatihan).¹⁴⁴

¹⁴⁴ Edward Sallis, *Total quality Management In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015), h.53.

Dari uraian yang diungkapkan oleh Edward Sallis dapat disimpulkan, bahwa produk pendidikan adalah jasa /layanan/proses yang diberikan siswa. Atau lebih mudah untuk dipahami bahwa produk dari pendidikan adalah kegiatan belajar dan mengajar dan bukan siswa, karena kompetensi siswa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya, metoda, sarana prasarana dan lingkungan .

Definisi dari Iso 9000 (3.4,1) produk pendidikan adalah hasil dari proses yang dilakukan oleh sekolah.¹⁴⁵ Menurut definisi ini dapat dijelaskan bahwa produk sekolah adalah kegiatan belajar mengajar, karena terkait dengan kualitasnya seluruhnya proses dapat dikendalikan oleh sekolah.

Menurut John Miller, bahwa pelajar itu berbeda satu dengan yang lain, dan merekapun belajar dengan model yang sesuai dengan kebutuhannya. Maka untuk mencapai mutu produk pendidikan ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh institusi pendidikan sebagai berikut :

1. Institusi pendidikan berkewajiban untuk mebuat pelajar sadar terhadap vareasi metoda pembelajaran yang diberikan kepada mereka.
2. Institusi pendidikan harus memberi pelajar kesempatan untuk mencotoh pembelajaran dalam vareasi model yang berbeda.
3. Institusi pendidikan harus memahami bahwa beberapa pelajar juga suka pada kombinasi beberapa gaya belajar.
4. Institusi harus mencoba untuk cukup fleksibel dalam memberikan pilihan tersebut.¹⁴⁶.

¹⁴⁵ ISOO 9000,2005 (3.4.1)

¹⁴⁶ Edwar Sallis, *Total Quality Managemen In Education*, (Yogyakarta, IRCiSoD, 2015), h.74-75.

Menurut Kotler & Armstrong, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pasar.¹⁴⁷

Teori tersebut juga memperkuat kesimpulan bahwa yang menjadi produk dalam pendidikan adalah bukan siswa, menurut teori Kotler & Armstrong tidak mungkin siswa itu akan dijual/dibeli.

Kualitas produk pendidikan dapat dicapai apabila sekolah menerapkan manajemen sekolah/pendidikan yang baik, dan delapan standar nasional pendidikan (SNP) sehingga dapat mengantarkan sekolah mencapai tujuannya secara efektif sehingga menjadi sekolah unggul. Sebutan lain sekolah unggul adalah sekolah efektif, yaitu sekolah yang mampu mengoptimalkan dan memfungsikan dengan baik seluruh input yang ada pada sekolah tersebut untuk mencapai hasil yang optimal¹⁴⁸. Hal ini diperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Balitbang Dikbut, menunjukkan bahwa manajemen sekolah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan.

Banyak Ayat Al-Qur'an yang bisa menjadi dasar tentang manajemen pendidikan Islam. Ayat tersebut bisa dipahami setelah diadakan penelaahan secara mendalam. Diantara ayat-ayat Al-aqur'an yang dapat dijadikan dasar manajemen pendidikan Islam adalah QS. At-Taubah:

¹⁴⁷ Kotler & Armstrong, *Prinsi-prinsip Pemasaran*, (Jakarta, Erlangga. 2001)

¹⁴⁸ Chairunnisa Connie, *Manajemen Pendidikan dalam Perspektif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. 2016).

﴿ وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنفِرُوا كَآفَّةً ۚ فَلَوْلَا نَفَرَ مِن كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ ﴾



Artinya: Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.¹⁴⁹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Islam menegaskan tentang pentingnya manajemen, diantaranya manajemen pendidikan.

Manajemen tidak bisa terlepas dari upaya menciptakan produk yang berkualitas, untuk itu perlu kiranya mengungkap pengertian manajemen pendidikan dari berbagai sisi. Menurut Engkoswara, manajemen pendidikan dalam arti luas adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif.¹⁵⁰

Adapun sumber daya yang dimaksud adalah, meliputi sumber daya manusia, sumber belajar, atau kurikulum dan fasilitas. Sedangkan yang dimaksud dengan fasilitas, bisa berupa peralatan, barang, dan keuangan yang menunjang terjadinya proses pendidikan. Kemudian menurut Mulyasa, manajemen pendidikan merupakan komponen integral dan tak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal.¹⁵¹

¹⁴⁹ Almumayyaz, QS At Taubah : 122

¹⁵⁰ Ibit,h.2.

¹⁵¹ Mulyasa. E, *Manajemen Pendidikan karakter*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2004),h.20

Menurut Engkoswara, mengemukakan bahwa keberhasilan manajemen pendidikan adalah produktivitas pendidikan yang dapat dilihat pada prestasi, efektifitas, dan efiseinsi. Aspek efektifitas dapat dilihat pada masukan yang merata, keluaran yang banyak dan bermutu tinggi, ilmu dan keluaran yang gayut dengan kebutuhan masyarakat yang sedang membangun, pendapatan tamatan serta keluaran yang memadai.¹⁵²

2. Penilaian Produk

Penilaian produk adalah penilaian terhadap proses pembuatan dan kualitas suatu produk. Menurut Ramlan Arie, penilaian produk meliputi penilaian kemampuan peserta didik membuat produk-produk teknologi dan seni, seperti: makanan, pakaian, hasil karya seni, (patung, lukisan, gambar), barang-barang terbuat dari kayu, keramik, plastik, dan logam.

Penilaian adalah pengambilan keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik atau buruk. Penilaian bersifat kualitatif. Menurut M.Nur Ampana Lea, penilaian kerja siswa adalah penilaian terhadap ketrampilan siswa dalam membuat suatu produk benda tertentu dan kualitas produk tersebut¹⁵³.

Menurut Hesty Borneo, penilaian kinerja siswa (*Product assesment*) adalah penilaian terhadap ketrampilan siswa dalam membuat sesuatu produk benda tertentu dan kualitas produk tersebut.¹⁵⁴

3. Tahapan Penilaian Produk

¹⁵² Mulyasa.E, *Manajemen Pendidikan Karakter*, (Jakarta,PT Bumi Aksara, 2011),h.95.

¹⁵³ Arikunto, Suharsimi, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan, Ed Revisi Cet, 10*,(Jakarta, Bumi Aksara, 2009).

¹⁵⁴ Ibid

Menurut Ramlan Arie, pengembangan produk meliputi tiga tahap dan setiap tahap perlu dilakukan penilaian, yaitu: Tahap persiapan, meliputi: penilaian kemampuan peserta didik dan merencanakan, menggali, dan mengembangkan gagasan, dan mendesain produk, Tahap pembuatan produk (proses), meliputi: penilaian kemampuan peserta didik dalam menyeleksi dan menggunakan bahan, alat, dan teknik, Tahap penilaian produk (*appraisal*), meliputi: penelitian produk yang dihasilkan peserta didik sesuai kriteria yang ditetapkan.¹⁵⁵

4. Fase dalam menghasilkan produk:

- a. Persiapan: siswa dapat dinilai dalam kemampuannya membuat perencanaan, bereksplorasi, mengembangkan gagasan, dan membuat desain produk.
- b. Produksi: siswa dapat dinilai dalam kemampuannya memilih dan menggunakan bahan, alat, dan teknik.
- c. Refleksi: siswa dapat dinilai dalam hal estetika, kesempurnaan produk, fungsional, dan keorisinilan.

5. Tujuan Penilaian Produk

Guru harus memahami tujuan penilaian hasil kerja agar tidak terjadi kekeliruan dalam menyusun kisi-kisi instrumen penilaian. Penilaian hasil kerja biasa digunakan guru untuk:

- a. Menilai penguasaan keterampilan siswa yang diperlukan sebelum mempelajari keterampilan berikutnya.

- b. Menilai tingkat kompetensi yang sudah dikuasai siswa pada setiap akhir jenjang/kelas disekolah kejuruan.
- c. Menilai keterampilan siswa yang akan memasuki institusi pendidikan kejuruan.

Menurut M.Nur Ampana Lea, penilaian produk akan menilai kemampuan siswa dalam: Bereksplorasi dan mengembangkan gagasan dalam mendesain, Memilih bahan-bahan yang tepat, Menggunakan alat, Menunjukkan inovasi dan kreasi, Memilih bentuk dan gaya dalam seni¹⁵⁶.

6. Kriteria Penilaian Produk.

Pada waktu waktu melakukan penilaian hasil kerja siswa, guru harus menentukan dulu hasil kerja siswa yang mana saja yang akan dijadikan dasar dalam menentukan tingkat kompetensi siswa. Berikut ini kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan hasil kerja siswa yang akan dipilih guru untuk penilaian:

- a. Relevansi dan mewakili kompetensi yang diukur.

Penilaian sebaiknya didasarkan pada sejumlah hasil kerja yang relevan dengan kompetensi yang diukur. Selain itu penilaian sebaiknya didasarkan kepada seluruh aspek kompetensi (bukan salah satu aspek saja), Seperti misalnya, penilaian hanya menekankan pada keterampilan saja, tanpa menilai proses kerja, atau penilaian hanya menekankan pada keterampilan saja tanpa mengukur penguasaan pemahaman siswa. Hal yang demikian akan memberikan dampak negatif terhadap proses belajar mengajar.

¹⁵⁶ *ibid.*

Strategi yang dapat digunakan untuk memastikan relevansi dan lingkup hasil kerja siswa adalah: Menetapkan kompetensi yang akan diukur setiap memberikan tugas kepada siswa, Menetapkan kompetensi yang akan diukur pada tiap tahap dalam pengerjaan hasil kerja (dalam tahap perencanaan, produksi, dan akhir).

b. Jumlah dan Obyektivitas Hasil Kerja

Menurut Hesty Borneo, semakin banyak hasil kerja yang dinilai untuk masing-masing kompetensi, maka kesimpulan yang dihasilkan akan semakin handal. Untuk memperoleh penilaian kerja yang handal biasanya digunakan portofolio kerja siswa. Penilaian hasil kerja yang obyektif adalah penilaian yang tidak dipengaruhi oleh jenis dan bentuk hasil kerja siswa, serta tidak dipengaruhi oleh guru yang menilai.¹⁵⁷

7. Kelebihan Dan Kelemahan Penilaian Produk.

Menurut NA Suprawoto, kelebihan dan kelemahan penilaian produk disajikan dalam tabel berikut:

Kelebihan	Kelemahan
1. Guru dapat menilai kreativitas anak untuk melihat siswa yang memiliki daya cipta dan mempunyai kompetensi.	1. Memerlukan waktu yang cukup banyak. 2. Tidak semua KD dapat dibuat karya nyata terutama yang abstrak. 3. Biaya untuk membuat karya nyata

¹⁵⁷ Ibit

2. .Kompetensi masing-masing siswa betul-betul dapat diketahui secara obyektif. 3. Siswa dapat mempraktikan ilmu yang diperoleh secara langsung melalui pengalaman yang real. 4. Siswa dapat menelaah kembali kebenaran yang telah diperoleh.	kadang-kadang mahal. 4. prose pembuatan perlu waktu yang lama. 5. Kemampuab fisik sebagai penunjang tidak sama. 6. Subyektif pensekoranya.
---	---

J. Kajian Biaya.

1. Perencanaan dan Sumber –Sumber Pendapatan Sekolah

Pendidikan dalam operasionalnya tidak dapat dilepaskan dari masalah biaya atau moneter. Biaya pendidikan yang dikeluarkan untuk penyelenggaraan pendidikan tidak akan tampak hasilnya dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu, uang yang dikeluarkan oleh pemerintah, masyarakat, maupun orang tua (keluarga) untuk menghasilkan pendidikan atau membeli pendidikan bagi anaknya harus dipandang sebagai investasi. Dimasa yang akan datang harus dapat menghasilkan keuntungan (*benefit*) atau manfaat, baik dalam bentuk uang (*finansial*) maupun nonfinansial.¹⁵⁸

Menyikapi betapa kompleksnya penggunaan biaya pendidikan, dan agar dapat ditekan sekecil mungkin tingkat kebocoran, penyimpangan dan pemborosan maka perlu ada strategi. Menurut Nanang Fatah stratetegi adalah sebagai keputusan atau tindakan yang berusaha untuk mencapai sasaran organesasi. Strategi sangat dipengaruhi oleh misi organesasi atau lembaga (sekolah) dan

¹⁵⁸ Nanang Fatah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung,PT Remaja Rosdakarya,2012),h.6-7

lingkungannya. Dalam hubungan ini dalam penyusunan RAPBS memerlukan analisis masa lalu dan lingkungan eksternal, yang mencakup kekuatan (*strength*), kelemahan (*weaness*), peluang (*opptunities*), dan ancaman (*threats*)¹⁵⁹. Pengertian tersebut mengandung unsur- unsur bahwa di dalam perencanaan ada proses, ada kegiatan yang rasional dan sistimatis serta adanya tujuan yang ingin dicapai.

Perencanaan sebagai proses , artinya sesuatu kejadian membutuhkan waktu, tidak dapat terjadi secara mendadak. Perencanaan sebagai kegiatan rasional, artinya melalui proses pemikiran yang didasarkan pada data yang riil dan analisis yang logis, yang dapat dipertanggungjawabkan. Perencanaan yang sistimatis, berarti perencanaan meliputi tahapan-tahapan kegiatan.

Disamping memperhatikan program pengembangan sekolah, perencanaan keuangan sekolah juga mengacu pada penyelenggaraan pendidikan di sekolah secara keseluruhan. Kemendikbut Nomor 056/U/2001 menyebutkan penyelenggaraan pendidikan di sekolah secara keseluruhan meliputi: pertama, pelayanan yang bersifat teknis edukatif untuk proses belajar mengajar baik teori maupun praktik untuk seluruh mata pelajaran dan penilain hasil belajar; kedua pelayanan yang bersifat penunjang untuk operasionalesasi ruang belajar dan kegiatan ekstra kurikuler; ketiga pengadaan dan perawatan, buku penunjang, peralatan pendidikan, alat pelajaran, peralatan laboratorium, perpustakaan dan peralatan praktik keterampilan serta bahan praktik laboratorium dan keterampilan; keempat, pengadaan dan perawatan sarana kegiatan penunjang, seperti sarana administrasi, gedung sekolah, ruang kelas, fasilitas sekolah dan lingkungan;

¹⁵⁹ Fatah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung , PT Remaja Rosdakarya, 2012).h.54.

kelima, penyediaan daya dan jasa seperti listrik, telepon, gas dan air; keenam, perjalanan dinas kepala sekolah dan guru; ketujuh, pelayanan kemasyarakatan, pemberdayaan komite sekolah, kegiatan sosial; kedelapan, penyelenggaraan lomba yang diikuti siswa dan atau guru; kesembilan pelayanan habis pakai untuk keperluan sekolah seperti surat kabar; kesepuluh, penyediaan gaji guru dan non guru, tunjangan, honorarium, lembur, transportasi, insentif dan lain yang menunjang pendidikan.¹⁶⁰

Pada tahap perencanaan, analisis kebutuhan pengembangan sekolah dalam kurun waktu tertentu menjadi fokus utama yang harus diperhatikan. Perencanaan dibuat oleh kepala sekolah, guru, staf sekolah dan komite sekolah. Mereka mengadakan pertemuan untuk menentukan kebutuhan dan kegiatan sekolah dalam waktu tertentu. Berdasarkan analisis ini diperoleh banyak kegiatan yang perlu dilaksanakan oleh sekolah dalam satu tahun, lima tahun, sepuluh tahun, atau bahkan dua puluh lima tahun. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang paling penting sampai kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaannya. Hal ini terkait dengan tersedianya waktu, tenaga, dan jumlah dana yang tersedia atau yang bisa diupayakan ketersedianya.

Perpaduan analisis kegiatan dan sumber dana serta menyangkut waktu pelaksanaannya ini seringkali menghasilkan apa yang dinamakan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS). Sekolah wajib menyusun RAPBS sebagaimana dimanatkan di dalam Pasal 53 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, yaitu Rencana Kerja Tahunan

¹⁶⁰ Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 056/U/2001, *Pedoman Pembiayaan Penyelenggaraan Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta CV Tamita Utama).

hendaknya memuat rencana anggaran dan belanja satuan pendidikan untuk masa kerja satu tahun.¹⁶¹

Penyusunan RAPBS perlu memperhatikan asas anggaran antara lain: pertama, Asas kecermatan, anggaran harus diperkirakan secara cermat, baik dalam waktu penjumlahan, pengurangan, perkalian dan pembagian sehingga dapat efektif dan terhindar dari kekeliruan dalam menghitung; kedua, Asas terinci, penyusunan dirinci secara baik sehingga dapat dilihat rencana kerja yang jelas serta dapat membantu unsur pengawasan; ketiga, Asas keseluruhan, anggaran disusun mencakup semua aktivitas keuangandari suatu organesasi secara menyeluruh dari awal tahun sampai akhir tahun anggaran; keempat, Asas keterbukaan, semua pihak yang telah ditentukan oleh peraturan atau pihak yang terkait dengan sumber pembiayaan sekolah dapat memonitor aktivitas yang tertuang dalam penyusunan anggaran maupun dalam pelaksanaanya; kelima, asas Periodik, pelaksanaan anggaran mempunyai batas waktu yang jelas; keenam, Asas pembebanan, dasar pembukuan terhadap pengeluaran dan penerimaan anggaran perlu diperhatikan.

Kapan suatu anggaran pengeluaran dibebankan kepada anggaran ataupun suatu penerimaan menguntungkan anggarana perlu diperlu diperhitungkan secara baik.

Persoalan penting dalam penyususnan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan secara tepat, sesuai dengan sekala prioritas, untuk itu perlu adanya tahapan-tahapan yang sistimatis. Adapun

¹⁶¹ Peraturan pemerintah NO 19 Tahun 2005 tentang SNP.

tahapan- tahapan penyusunan anggaran adalah sebagai berikut: pertama, Mengidentivikasi kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama periode anggaran; kedua, Mengidentivikasi sumber-sumber yang dinyatakan dalam uang,jasa, dan barang; ketiga, Semua sumber dinyatakan dalam bentuk uang sebab anggaran pada dasarnya merupakan pernyataan finansial; keempat, Memformulasikan anggaran dalam bentuk format yang telah disetujui dan dipergunakan oleh instansi tertentu; kelima, Menyusun usulan anggaran untuk memperoleh persetujuan dari pihak yang berwenang; keenam, Melakukan revisi anggaran; ketujuh, Persetujuan revisi usulan anggaran; kedelapan, Pengesahan anggaran¹⁶².

2. Anggaran Pendidikan

Untuk mencapai sasaran berbagai kegiatan dibidang pendidikan baik yang diselenggarakan di sekolah maupun diluar sekolah sangat tergantung kepada pembiayaan (pengalokasian anggaran), guna membiayai kegiatan tersebut. Menurut Matin untuk menetapkan besar anggaran yang dibutuhkan dalam suatu program, diperlukan informasi tentang biaya langsung dan biaya tak langsung¹⁶³. Hal ini lebih rinci dijelaskan oleh Chon; Thomas Jone; Alan Thomas, Bahwa biaya langsung (*direct cost*) terdiri dari biaya- biaya yang dikeluarkan untuk keperluan pelaksanaan pengajaran dan kegiatan belajar siswa yang berupa pembelian alat-alat pelajaran, saran belajar, biaya transfortasi, gaji guru baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orang tua , maupun siswa sendiri.

¹⁶² Fatah,Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012), h.50

¹⁶³ Matin,*manajemen Pembiayaan Pendidikan Konsep dan Aplikasi*,(Jakarta,PT Rajagrafindo Persada ,2014),h.109.

Sedangkan biaya tak langsung berupa keuntungan yang hilang (*earning forgon*) dalam bentuk biaya kesempatan yang hilang (*opportunity*) yang dikorbankan oleh siswa selama belajar.¹⁶⁴

Untuk menyusun anggaran pendidikan dengan tepat, para administrator dan manajer pendidikan harus memahami dan menguasai sistem penganggaran yang berlaku di suatu negara. Paling sedikit ada enam sistem penganggaran yang dianut oleh suatu negara, yaitu: pertama, Line Item Budgeting (LIB); kedua, Capital Budgeting (CAB); ketiga, Performance Budgeting (PEB); keempat, Program Budgeting (PROB); kelima, Planning Programming and Budgeting System (PPBS), dan keenam, Zero Base Budgeting¹⁶⁵. Dengan keterangan sebagai berikut:

LIB, adalah sistem penganggaran pendidikan yang berorientasi kepada jenis barang yang diperlukan. Misalnya, barang-barang yang dibutuhkan untuk satu tahun anggaran (10 set komputer, 12 lusin alat kantor, 300 set alat-alat pelajaran, dan lain sebagainya).

CAB, adalah sistem penganggaran pendidikan dalam jangka waktu yang lama (untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang bersifat investasi).

PEB, adalah sistem penganggaran pendidikan yang berorientasi selain pada jenis barang yang dibutuhkan dan pada jangka waktu yang lebih lama.

¹⁶⁴ Fatah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012). h.23

¹⁶⁵ Martin, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2014), h.55-58

PROB, ialah sistem penganggaran yang dilaksanakan untuk menghindari terjadinya duplikasi pelayanan pada beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh unit yang berbeda.

PPBS, adalah sistem penganggaran pendidikan yang berorientasi pada mutu keluaran, dimana anggaran pendidikan dialokasikan berdasarkan rencana dan program yang diusulkan.

ZBB, ialah sistem penganggaran pendidikan yang berorientasi kepada keterbatasan sumber dana.

3. Sumber Dana Pendidikan

Menurut Nanang Fatah, bahwa sumber dana pendidikan adalah pihak-pihak yang memberikan bantuan subsidi dan sumbangan yang diterima setiap tahun oleh lembaga sekolah dari lembaga sumber resmi dan diterima secara teratur. Adapun sumber penerimaan tersebut terdiri dari pemerintah pusat (APBN), Pemerintah Daerah (APBD), orang tua wali murid (BP3), dan Masyarakat.¹⁶⁶

Pendidikan di SMK berbeda dengan pendidikan di SMA, di SMK pendidikan mengelola banyak jurusan dan masing-masing jurusan memerlukan kebutuhan yang sangat berbeda, baik segi jumlah maupun keragaman peralatan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.

Salah satu implementasi dari penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang sistem pendidikan adalah diharuskannya kepala sekolah untuk mengemban tanggung jawab yang besar dalam proses pengembangan RAPBS. Oleh karena itu disarankan agar

¹⁶⁶ Nanang Fatah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung , PT Remaja Rosdakarya, 20120, h.113.

kepala sekolah menyadari berbagai masalah yang mereka hadapi untuk melaksanakan tanggung jawab yang besar itu. Berikut ini diuraikan beberapa masalah yang sering muncul dalam proses penyusunan RAPBS :

Anggaran diusulkan didasarkan uang yang tersedia dan tidak didukung dengan pengetahuan yang memadai. Sekolah kadang – kadang mendapati usulan yang dibuat oleh orang-orang yang mempunyai pengetahuan yang lengkap atas apa yang diusulkan, misal mengusulkan produk-produk baru komputer yang mereka ketahui hanya melalui cerita dari mulut kemulut bahwa produk itu efektif untuk membantu kegiatan belajar siswa. Untuk mencegah masalah ini disarankan agar kepala sekolah meminta semua pihak yang mengajukan anggaran untuk menulis alasan-alasan tertulis pada setiap butir usulan, bagaimana akan digunakan, dan sejauh mana pengguna itu telah memahami pengetahuan yang memadai untuk memanfaatkan barang yang diusulkan.

Kurang lengkapnya penjelasan tentang pentingnya usulan anggaran untuk meningkatkan belajar siswa. Masalah yang sering muncul berkaitan dengan hal ini adalah ketidakjelasan keterkaitan antara item-item yang diusulkan itu dengan peningkatan kegiatan belajar siswa dan bagaimana peningkatan itu akan diukur. Untuk mencegah hal ini kepala sekolah perlu meminta kepada para pengusul untuk memberi alasan yang kuat bagaimana barang-barang yang diusulkan akan membantu meningkatkan belajar siswa dan bagaimana peningkatan itu akan diukur.

Penurunan anggaran pendidikan dari tahun ketahun, kebijakan wakil rakyat, kondisis perekonomian, pergantian pimpinan politik (bupati, wali kota,

gubernur) di daerah atau program-program kemasyarakatan lain sering berdampak pada pengurangan anggaran pendidikan yang dialokasikan oleh Pemerintah. Selain kondisi eksternal yang, penurunan anggaran juga sering terjadi karena faktor internal. Penurunan jumlah siswa merupakan kondisi internal yang paling dominan penyebab penurunan anggaran sekolah.

Apabila terjadi penurunan anggaran semacam itu bukan merupakan masalah yang sederhana, karena pengurangan anggaran akan berakibat pada modifikasi program atau eliminasi program, pengurangan staf, penundaan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas, yang berdampak timbulnya frustrasi, kecewa, dan penurunan moral kerja.

Salah satu pendekatan yang tampaknya dapat membantu mengatasi dampak tersebut adalah pendekatan yang disebut” *zero-base budgeting*” atau penganggaran tanpa pertumbuhan yang dikenal dengan ZBB (Gorton dan Schneider). ZBB berusaha untuk menghindarkan penganggaran yang tidak menentu dalam mana anggaran yang ada tidak dipersoalkan dan perhatian terfokus hanya pada anggaran yang baru atau anggaran tambahan yang akan diberikan. Dengan kata lain dalam penerapan ZBB, sekolah harus melakukan justifikasi yang ketat terhadap setiap butir anggaran yang diusulkan setiap tahun. Justifikasi harus mencakup rasional, tujuan dan sasaran.¹⁶⁷

Alternatif lain adalah dengan memanfaatkan jasa konsultan dari orang-orang yang ada dilingkungan sekolah yang dapat membantu kepala sekolah, seperti pengawas mata pelajaran, atau ahli dari universitas untuk mengevaluasi

¹⁶⁷ Gorton, Richard A.&Schneider,Gail T., 1991.*Scholol-Based Leadership: Callenges and Opportunities*.

usulan anggaran yang bersifat khusus diatas. Permintaan untuk membeli barang bermerek tertentu atau ancaman sentralesasi anggaran. Banyak pihak yang mengusulkan anggaran menuntut merek-merek tertentu, karena mereka yakin bahwa merek itu memiliki kualitas dan kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan mereka. Pengadaan melalui tender melarang penyebutan merek tertentu atas barang atau jasa yang akan diadakan dengan maksud diperoleh harga terendah dalam rangka efisiensi penggunaan uang negara.

Untuk mengatasi hal tersebut, pengusul anggaran harus berusaha agar barang yang diperoleh terjaga kualitas, keawetanya dan kemanfaatanya dengan cara menyebutkan secara rinci spesifikasi barang atau jasa yang diusulkan. Selain itu keterlibatan pengguna dalam penentuan usulan anggaran juga merupakan cara yang dapat membantu mengatasi permasalahan merk tersebut. Kurangnya Pembinaan, komunikasi, dan konsultasi dengan pihak-pihak terkait. Oleh karena proses penyusunan RAPBS sangat rumit, maka diperlukan pembinaan dan konsultasi yang intensif dari pihak-pihak terkait, misal Dinas Pendidikan Kota/ Kabupaten.

Kurangnya konsultasi dan komunikasi tersebut dapat terjadi pada dua periode: tahap awal, dan tahap setelah usulan anggaran dikirim ke pihak yang lebih atas (Dinas Pendidikan atau Yayasan). Persoalan yang sering terjadi pada tahap awal adalah kurangnya informasi yang diperoleh sekolah tentang kebijakan anggaran yang berlaku di suatu wilayah dimana sekolah berada. Kebijakan dimaksud mencakup jumlah dan alokasi anggaran, prosedur, dan mekanisme perencanaan dan pengusulan anggaran, dan parameter pengelolaan keuangan lainnya.

Persoalan komunikasi sering juga terjadi saat usulan anggaran sekolah telah diserahkan kepada pengambil keputusan ditingkat yang lebih tinggi. Modifikasi mata anggaran, pemangkasan alokasi anggaran atau perubahan-perubahan lain sering dilakukan oleh pengambil keputusan tanpa dikomunikasikan terlebih dahulu dengan sekolah.¹⁶⁸

4. Pelaksanaan Pembiayaan Pendidikan

Biaya pendidikan diartikan sebagai jumlah uang yang dihasilkan dan dibelanjakan untuk berbagai keperluan penyelenggaraan pendidikan, yang mencakup gaji guru, peningkatan kemampuan profesional guru, pengadaan ruang belajar, perbaikan ruang belajar, pengadaan meubeler, buku-buku pelajaran, alat tulis kantor, kegiatan ekstrakurikuler, supervisi, serta ketatausahaan yang semuanya diselenggarakan dalam RABS.

Pengeluaran biaya untuk pendidikan bukan semata-mata merupakan suatu konsumsi, tetapi juga dianggap sebagai suatu investasi (*human capital*). Investasi ini ditanamkan dalam pengembangan sumber daya manusia (*human resources*) dengan tujuan untuk menaikkan produktivitas tenaga kerja. Karena merupakan investasi, tentunya diharapkan setelah selesai proses pendidikan, investasi tersebut akan menghasilkan manfaat ekonomi (*economic benefits*) bagi individu maupun masyarakat yang melakukannya¹⁶⁹.

Biaya pendidikan adalah seluruh pengeluaran baik yang berupa uang sebagai ungkapan rasa tanggung jawab semua pihak (Masyarakat, orang tua, dan

¹⁶⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Keuangan*, (Jakarta, Dirjen Dikdasmen, Direktorat Pendidikan Lanjutan pertama, 2000) Materi Pelatihan terpadu Kepala Sekolah.

¹⁶⁹ Suhardan, Dadang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.147

pemerintah) terhadap pembangunan pendidikan agar tujuan pendidikan yang dicita-citakan tercapai secara efisien dan efektif, yang harus terus menerus digali dari berbagai sumber, dipelihara, dikonsolidasikan, dan ditata secara administratif sehingga dapat digunakan secara efisien dan efektif.¹⁷⁰

Pelaksanaan kegiatan pembiayaan harus mengacu kepada perencanaan yang telah ditetapkan (RAPBS). Penggunaan anggaran memperhatikan asas umum pengeluaran negara, yaitu manfaat penggunaan uang negara minimal harus sama apabila uang itu dipergunakan sendiri oleh masyarakat. Asas ini tercermin dalam prinsip-prinsip yang dianut dalam pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), seperti prinsip efisiensi, pola hidup sederhana dan sebagainya.

Di dalam Bab IX pasal 62 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan disebutkan standar pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

Biaya investasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumberdaya manusia, dan modal kerja tetap.

Biaya personal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

Biaya operasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: Gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang

¹⁷⁰ Matin, *Manajemen pembiayaan Pendidikan*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2014), h.8

melekat pada gaji, Bahan dan peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi dan lain sebagainya.

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, orang atau badan yang menerima, menyimpan, dan membawa uang atau surat-surat berharga milik negara diwajibkan membuat catatan secara tertib dan teratur. Peraturan yang perlu dipahami dalam pengelolaan keuangan antara lain:

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 : Nomor 20 Tahun 1997, tentang penerimaan PNB. Nomor 17 Tahun 2003, tentang keuangan negara. Nomor 1 Tahun 2004, tentang perbendaharaan Negara.

Peraturan pemerintah: Nomor 12 Tahun 1997, tentang jenis dan penyetoran PNB, Nomor 73 Tahun 1999, tentang tatacara tentang penggunaan sebagian dan PNB yang bersumber dari kegiatan tertentu, Nomor 1 Tahun 2004, tentang tatacara penyetoran rencana dan pelaporan, Nomor 21 Tahun 2004, tentang RKAKL, Nomor 80 Tahun 2005, tentang pemeriksaan PNPB.

Keputusan Presiden: Nomor 17 Tahun 2000, tentang APBN, Nomor 42 Tahun 2002, tentang pedoman pelaksanaan APBN, Nomor 80 Tahun 2003, tentang pedoman pelaksanaan pengadaan barang, jasa Pemerintah.

Peraturan Presiden: Nomor 8 Tahun 2006, tentang perubahan keputusan atas keputusan Presiden No 80 Tahun 2003 pedoman pelaksanaan pengadaan barang/jasa Pemerintah.

Peraturan Menteri Keuangan: Nomor 55/PMK.2/2006, tentang petunjuk dan pengesahan RKAKL.

Selanjutnya untuk menunjang terlaksananya pengelolaan keuangan yang baik, kepala sekolah hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlengkapan administrasi keuangan, yaitu sekolah memiliki tempat khusus untuk menyimpan perlengkapan administrasi keuangan, memiliki alat hitung dan memiliki buku-buku yang dibutuhkan.
2. RAPBS, yaitu sekolah memiliki RAPBS yang telah disahkan oleh kepala Sekolah Ketua komite sekolah,serta pejabat yang berwenang, misal Kepala Dinas Pendidikan setempat, serta memiliki program penjabarannya sebagai acuan dalam setiap penggunaan dan pelaporan keuangan sekolah
3. Pengadministrasian keuangan, yaitu sekolah memiliki catatan logistik (uang dan barang) sesuai dengan anggaran dan sumber dananya masing-masing, sekolah memiliki buku setoran ke bank/yayasan, memiliki daftar penerimaan gaji/ honor guru dan tenaga kerja lainnya, dan yang terakhir sekolah memiliki laporan keuangan triwulan dan tahunan (dikembangkan dari Ditdiknas,)

Menurut Mulyasa, keuangan dan pembiayaan sekolah adalah merupakan salah satu sumber dana yang secara langsung menunjang efektivitas dan efesiensi pengelolaan pendidikan.¹⁷¹ Hal ini akan terasa lagi dalam implementasi MBS, yang menuntut kemampuan sekolah, bahwa sekolah harus mampu untuk

¹⁷¹ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2004),h.47

merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mempertanggung jawabkan pengelolaan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah.

Dalam mengimplementasikan pembiayaan pendidikan yang mampu mendukung kebutuhan belajar peserta didik, perlu ditunjang oleh berbagai peraturan yang menjadi payung hukum dalam menyalurkan atau mendistribusikan dana pendidikan, sehingga alokasi dana yang ditetapkan penggunaannya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Berikut beberapa peraturan yang dijadikan payung hukum dalam pengelolaan pembiayaan sekolah di daerah:

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2005 Tentang standar Nasional Pendidikan, Pasal 1 ayat (4) sampai (12); Pasal 52 ayat (1) huruf (i); Pasal 62 ayat (1). Dan Peraturan Pemerintah No.48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, Pasal 1 Ayat (3) dan (4); Pasal 2 ayat (1); Pasal 3 ayat (1), (2) dan (3).

Biaya operasi Nonpersonalia. Tahun 2009 untuk Sekolah Dasar/ Madrasah ibtidaiyah (SD/Mi), untuk sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/Mts), Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB), Sekolah Pertama Luar Biasa (SMPLB), dan Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMALB), Pasal 1; Pasal 2 ayat (1) dan (2).¹⁷²

Pengelolaan keuangan harus didasarkan pada prinsip-prinsip umum pengelolaan keuangan sebagai berikut : hemat tidak mewah, efisien dan efektif dengan kebutuhan teknis yang disyaratkan, terarah dan terkendali sesuai rencana, program dan kegiatan, terbuka dan transparan, dalam pengertian dari dan untuk

¹⁷² Akdon, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2015), h.135-136

apa keuangan lembaga tersebut perlu dicatat dan dipertanggung jawabkan serta disertai bukti-bukti penggunaannya, sedapat mungkin menggunakan kemampuan atau hasil produksi dalam negeri sejauh itu dimungkinkan.

Menurut Levin, pembiyaan sekolah adalah proses dimana pendapatan dan sumber daya yang tersedia digunakan untuk memformulasikan dan mengoperasikan sekolah diberbagai wilayah geografis dan tingkat sekolah yang berbeda.¹⁷³

Pembiayaan sekolah ini berkaitan dengan bidang politik pendidikan, program pembiayaan pemerintah dan administrasi sekolah. Dalam pembiayaan sekolah tidak ada pendekatan tunggal dan yang paling baik untuk pembiayaan semua sekolah, karena kondisi tiap sekolah berbeda.

Setiap kebijakan dalam pembiayaan sekolah akan mempengaruhi bagaimana sumber daya diperoleh dan dialokasikan. Dengan mengkaji berbagai peraturan dan kebijakan yang berbeda-beda di sektor pendidikan, maka akan tampak kosekuensinya sebagai berikut : keputusan tentang siapa yang akan dididik dan seberapa banyak jasa pendidikan dapat disediakan, keputusan tentang bagaimana mereka akan dididik, keputusan tentang siapa yang akan membayar biaya pendidikan, keputusan tentang sistem pemerintahan seperti apa yang paling sesuai untuk mendukung pembiayaan sekolah.

Untuk menjawab empat keputusan diatas dapat dirangkum menjadi dua pertanyaan pokok yang harus dijawab yakni : **Pertama**, Bagaimana sumber daya akan diperoleh. **Kedua**, Bagaimana sumber daya akan dialokasikan pada

¹⁷³ Suhardan, Dadang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2012)

berbagai jenis dan jenjang pendidikan/tipe sekolah/kondisi sekolah/ kondisi daerah yang berbeda.

Menjawab bagaimana sumber daya akan diperoleh, maka dalam hal ini perlu keterlibatan berbagai komponen, misal pemerintah. Menurut M.Woodhall, menjelaskan bahwa dimasa lalu pembiayaan pendidikan kejuruan ditanggung oleh perusahaan.¹⁷⁴

Seiring dengan kemajuan dibidang ekonomi Pemerintah banyak mengalokasikan dana untuk pendidikan, seperti misalnya dana BOS dan subsidi lainnya misal biaya siswa untuk siswa miskin, siswa berprestasi dan sebagainya.

Penting untuk diketahui seberapa besarkah pengaruh biaya pendidikan terhadap mutu pendidikan, Nanang Fattah, menjelaskan bahwa biaya yang rendah berpengaruh terhadap kualitas pendidikan di sekolah dasar dan proses belajar mengajar serta kualitas outcoms yang dihasilkan.¹⁷⁵ Artinya ada korelasi yang positif antara besarnya biaya pendidikan terhadap peningkatan mutu pendidikan.

Perhitungan alokasi biaya pendidikan ditentukan oleh kegiatan pendidikan dan biaya satuan. Komponen kegiatan pendidikan meliputi pengadaan sarana dan prasarana pendidikan seperti ruang belajar, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, alat pelajaran, buku pelajaran, perabot sekolah, perlengkapan sekolah, dan alat tulis menulis. Termasuk juga proses belajar mengajar, gaji guru,

¹⁷⁴ Akdon, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, Pt Remaja Rosdakarya, 2015),h.29

¹⁷⁵ Nanang Fatah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung, Pt Remaja Rosdakarya)

dan gaji pegawai lainnya.¹⁷⁶ Di dalam analisis biaya, komponen ini dirinci sampai kegiatan terkecil untuk dapat ditentukan jumlah dan biaya satuannya.

Berdasarkan hasil studi pembiayaan pendidikan di SDN (1998) yang dilakukan oleh Nanang Fattah terungkap bahwa faktor-faktor internal sekolah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap mutu adalah : Kesejahteraan guru, Kemampuan guru, Sarana kelas, Buku- buku pelajaran.¹⁷⁷

Keempat komponen tersebut di dalam menyusun RAPBS memerlukan skala prioritas dalam mendapatkan alokasi biaya. Dalam hal ini kemampuan kepala sekolah dalam hal manajemen sekolah dan manajemen keuangan menjadi sangat strategis, khususnya manajemen keuangan kepala sekolah harus memiliki visi strategis untuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang, sehingga pemanfaatan biaya berbagai sumber menjadi efisien.

Menurut Umiarso dan Ghozali, kegiatan manajemen keuangan dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, dan pengawasan /pengendalian. Dalam implementasi MBS ,manajemen keuangan harus dilaksanakan dengan baik dan teliti, mulai dari tahap penyusunan anggaran, penggunaan sampai pengawasan dan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar semua dana sekolah benar-benar dimanfaatkan secara efektif dan efisien, tidak ada kebocoran-kebocoran dan bebas dari korupsi.

Dalam mengimplementasikan pembiayaan pendidikan yang mampu mendukung kebutuhan belajar peserta didik, perlu ditunjang oleh berbagai

¹⁷⁶ Matin,*Manajemen pembiayaan Pendidikan*, (Jakarta,Pt Raja Grafindo Persada, 2014),h.8-9

¹⁷⁷ Nanang Fattah, *Eonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung PT Remaja Rosdakarya, 2002),h.56

peraturan yang menjadi payung hukum dalam menyalurkan atau mendistribusikan dana pendidikan, sehingga alokasi dana yang ditetapkan penggunaanya. Adapun peraturan yang dimaksud adalah:

5. Pengawasan Keuangan Sekolah

Konsep dasar tentang pengawasan anggaran bertujuan untuk mengukur, membandingkan, menilai alokasi biaya dan tingkat penggunaanya. Dengan kata lain pengawasan anggaran diharapkan dapat mengetahui : kesesuaian pelaksanaan anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan dengan prosedur yang berlaku, kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administratif maupun teknis operasional dengan peraturan yang ditetapkan, kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan sistem yang lain atau perubahan sistem guna mencapai hasil yang lebih sempurna¹⁷⁸.

Adapun tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar: pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, instruksi serta asas-asas yang telah ditentukan, kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegah dan ditanggulangi atau setidak-tidaknya dapat dikurangi, dan pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya.

Dalam melaksanakan pengawasan, agar memperoleh hasil seperti yang diharapkan, maka ada beberapa unsur yang harus diperhatikan oleh seorang pengawas yaitu: unsur proses, yaitu usaha yang bersifat kontinu terhadap suatu

¹⁷⁸ Fatah, Nanang, *Ekonomi dan pembiayaan pendidikan* (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012), h.65

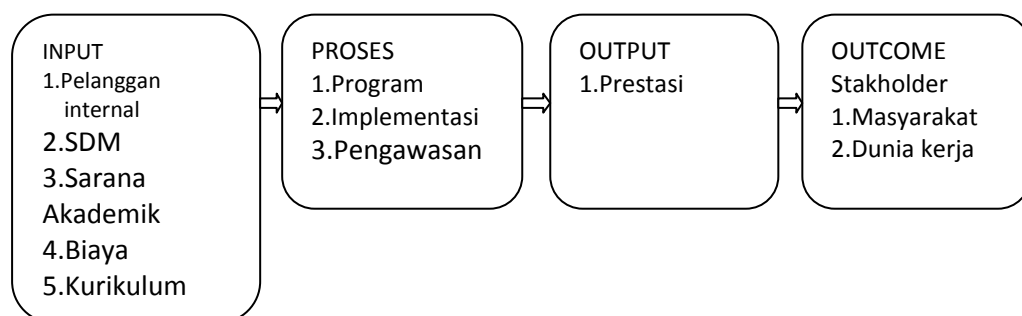
tindakan yang dimiliki dari pelaksanaan suatu rencana sampai dengan hasil akhir yang diharapkan, obyek pengawasan, yaitu sesuatu yang menjadi sasaran pengawasan, baik penerimaan maupun pengeluaran, ukuran atau standaresasii dari pengawasan, tenik-teknik pengawasan.

Tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan proses pengawasan, yaitu: penetapan standar atau patokan yang dipergunakan berupa ukuran kuantitas, kualitas, biaya, dan waktu, mengukur dan membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi penyimpangan (*deviasi*), menentukan tindakan perbaikan atau koreksi yang kemudian menjadi materi rekomendasi¹⁷⁹.

6. Pelaporan dan Pertanggungjawaban Keuangan Sekolah.

Penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah harus dilaporkan dan dipertanggungjawabkan secara rutin sesuai peraturan yang berlaku. Pelaporan dan pertanggungjawaban anggaran yang berasal dari orang tua siswa dan masyarakat dilakukan secara rinci dan transparan sesuai dengan sumber dananya.

Dari uraian tentang kajian tiori, peneliti membuat alur pemikiran seperti gambar berikut :



¹⁷⁹ Fatah, Nanang, Ekonomi dan pembiayaan Pendidikan, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2012,), h.67

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berusaha menuangkan data yang diperoleh dalam bentuk analisis deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. (Denzin dan Lincoln (Moleong).)¹

Oleh karena itu, untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan Grounded Theory. Pendekatan ini merupakan cara yang paling tepat untuk mengungkapkan dan memaknai kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif. NU.I Purbolinggo Lampung Timur, yang kemudian dianalisis secara induktif dimana berangkat dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang bersifat khusus dan konkret. Analisis induktif ini digunakan karena beberapa alasan:

1. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda yang terdapat dalam data.
2. Analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel.
3. Analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya.
4. Analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam berbagai hubungan.

¹ Satori,Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung Alfabeta,2014),h.23.

5. Analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik (Meleong).²

Pada penelitian ini penulis berupaya untuk mendiskripsikan dan menganalisis secara mendalam tentang kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Sebenarnya penelitian ini tidak hanya mendiskripsikan secara mendalam (*think description*) tentang kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur, tetapi juga mencoba menganalisis secara komprehensif beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Dengan menggunakan analisis secara komprehensif, maka proses pengumpulan dan penyajian data hasil penelitian tidak hanya bertumpu pada hal-hal yang mengemuka saja, tetapi juga berupaya melihat faktor-faktor yang melatari kepuasan pelanggan. Hal ini dikuatkan oleh Meleong yang menyatakan bahwa:

“Penelitian Kualitatif berakar pada latar belakang alamiah sebagai kebutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, dan mengadakan analisis secara induktif. Sasaran penelitian diarahkan kepada usaha menemukan teori-teori dasar, penelitian bersifat deskriptif –kualitatif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, serta memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data”.³

Dari kutipan diatas, dapat diungkapkan bahwa karakteristik tersebut menjwai penelitian ini. Dengan karakter tersebut berarti bahwa: pertama, peneliti sendiri sebagai instrumen utama untuk mendatangi secara langsung sumber datanya. Kedua, pengimplementasian data yang dikumpulkan dalam penelitian ini cenderung dalam bentuk kata-kata dari pada angka-angka. Jadi hasil analisisnya berupa suatu uraian. Ketiga, menjelaskan bahwa hasil penelitian kualitatif lebih

² Meleong, Lexy.j, *Metoda penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2002).

³ Meleong, Lexy.j, *Metoda penelitian kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2002).

menekankan pada proses, tidak semata-mata pada hasil, dan Keempat, melalui analisis induktif peneliti mengungkapkan makna dari keadaan yang diamati.

Beberapa pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa metode penelitian kualitatif mempunyai ciri-ciri pokok: pengambilan data dilakukan dalam suasana wajar tanpa manipulasi situasi, dengan peneliti sebagai instrumen, hasil penelitian bersifat deskriptif, yang lebih mengutamakan proses dari pada produk, analisis data dilakukan secara terus-menerus untuk mencari makna yang bersifat konseptual atau sesuai dengan persepsi subyek yang diteliti, kesimpulan diambil melalui proses verifikasi dan triangulasi.

B. Tempat dan Waktu Penelitian.

1. Tempat Penelitian

Sesuai dengan fokus masalah yang dikemukakan pada paparan sebelumnya, maka yang menjadi lokasi atau tempat penelitian ini adalah SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur, yang secara fisik dan akademis merupakan sekolah menengah kejuruan yang semakin berkembang dan maju di Lampung Timur. Penentuan dan pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo adalah sekolah menengah kejuruan yang semakin berkembang di Lampung Timur, baik volume siswa maupun sarana dan prasarannya, hal ini karena didukung oleh beberapa faktor diantaranya: memadukan kurikulum Pemerintah (K13), kurikulum agama dan kurikulum dunia usaha dan dunia industri, memberi pelayanan akademik yang berkualitas lulusanya banyak yang bekerja/mandiri, sistem

pebiayaan yang transparan dan akuntabel, serta ditambah dengan kegiatan tambahan seperti ekskul jam tambahan belajar (LES).

- b. SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo mempunyai karakteristik yang unik, seperti adanya kultum sebelum dimulainya solat duhur, istikhosah, safari romadon, pengajian keliling setiap bulan sekali di rumah guru-guru SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur.
- c. Belum ada penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Dengan begitu hasil penelitian nantinya diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dunia pendidikan, khususnya untuk sekolah menengah kejuruan di Lampung Timur dan Propinsi Lampung pada umumnya.
- d. Secara subyektif lokasi ini lebih memudahkan bagi peneliti, karena enam tahun yang silam peneliti juga pernah mengabdi di yayasan Ma'Arif selama lima tahun, lokasi sekolah SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur tidak jauh dari domisili peneliti.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini secara operasional direncanakan dari bulan Nopember 2017- Maret 2018 yang terbagi ke dalam beberapa tahapan waktu penelitian, hal ini mengacu pada pendapat Nasution , bahwa analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Anlisis data menjadi

pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin teori yang grounde⁴, yang dapat didiskripsikan sebagai berikut:

a. Tahap Orientasi

Tahap orientasi merupakan penelitian awal peneliti untuk memperoleh gambaran permasalahan yang lebih lengkap untuk menguatkan fokus penelitian dimana peneliti melakukan observasi awal tentang permasalahan yang ada di lapangan dengan terlebih dahulu mempersiapkan persyaratan administratif sebagai tahap awal untuk dapat memasuki lapangan penelitian, surat izin dari pejabat, informasi tentang responden dan data pribadinya. Tahapan ini peneliti rencanakan mulai bulan Oktober 2017.

b. Tahap Eksplorasi

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang berkenaan dengan fokus dan tujuan penelitian, setelah segala persyaratan perizinan terpenuhi dan tahap observasi awal dilakukan oleh peneliti. Tahap ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2017- Maret 2018. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi kepada kepala sekolah, waka-waka, komite, orang tua murid, dan DU/DI.

Menurut Esterberg mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu⁵. Sedang

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* Ibit, h.89-90

⁵ Sugiyono, *Memahami Peneletian Kualitatif*, (Bandung, Alfbeta, 2015), h.72

dokumentasi menurut Hornby, adalah sesuatu tertulis atau dicetak untuk digunakan sebagai suatu catatan atau bukti⁶.

Proses wawancara dan dokumentasi ini diperkuat dengan upaya Triangulasi agar lebih valid, yaitu mengecek kembali kebenaran data dengan cara membandingkannya dengan data dari sumber lain. Pengecekan ini dilakukan secara vertikal dan horizontal. Upaya triangulasi yang ditempuh peneliti dengan cara: membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan peneliti, memperbanyak subyek sumber data untuk setiap fokus penelitian tertentu. Sebagai contoh pelaksanaan triangulasi dalam penelitian ini yaitu dengan membandingkan hasil wawancara atau informasi yang diperoleh dari kepala SMK Ma'arif NU.1 Purlinggo Lampung Timur dengan informasi yang diperoleh dari guru, orang tua murid, DU/DI selaku pengguna jasa pendidikan.

Wawancara dalam rangka memperoleh data dan informasi tentang permasalahan kepuasan pelanggan, ditempuh melalui kesepakatan antara peneliti dengan responden dengan tujuan agar kedalam materi dapat tercapai dengan baik. Setiap hasil wawancara selanjutnya dibuat deskripsi berdasarkan sub topik pertanyaan. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah proses analisis data ditambah dengan dokumen pendukung waktu penelitian lapangan.

c. Tahap Member Check

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pelaksanaan penelitian, yaitu untuk memverifikasi dengan mengecek keabsahan atau kebenaran data dan informasi yang telah terkumpul. Tujuan kegiatan ini dilakukan agar hasil penelitian ini lebih

⁶ Satori Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.146

dapat dipercaya, dan pengecekan informasi atau data di lakukan setiap kali peneliti selesai melakukan wawancara, yaitu ditempuh dengan mengkonfirmasi catatan-catatan hasil wawancara dengan responden , baik kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, orang tua murid dan DU/DI.

Untuk mendukung dan memantakan terhadap perolehan data dan informasi yang telah diperoleh maka dilakukan pula observasi dan studi dokumentasi serta “*triangulasi*” kepada responden maupun sumber data lain yang berkompeten. Waktu *member check* peneliti lakukan seiring dengan tahap eksplorasi. Setelah itu, peneliti melanjutkan proses penelitian pada tahap pembuatan disertasi, pembimbingan serta uji disertasi yang diperkirakan mulai bulan Agustus 2018-September 2018.

d. Data dan Sumber Data Penelitian

Penelitian studi lapangan terhadap SMK Ma’arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur mencakup karakteristik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang didalamnya termuat analisis terhadap pelayanan akademik dan kualitas produk dan pembiayaan pendidikan.

Menurut Taylor mendefinisikan analisis data sebagai proses yang memerinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Definisi tersebut dapat disintesis menjadi: analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola,

katagori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti ynag didasarkan oleh data.⁷

Pemilihan ini juga didasarkan pada dua hal; **pertama**, SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur dari sisi keilmuan dengan karakteristik keilmuan yang berlandaskan nilai-nilai keislaman. Hal ini penting guna mengamati perkembangannya terhadap persaingan dunia pendidikan menengah yang semakin mengedepankan kebutuhan industri. **Kedua**, secara operasional SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur berhadapan dengan persaingan antar SMK, baik negeri maupun swasta yang kisaran jumlahnya sekitar 68 SMK yang hampir memiliki kesamaan bidang keahlian yang dikelola, hal ini adalah suatu kompetisi yang memerlukan perjuangan dalam hal kualitas, baik kualitas program, palyanan akademik , kualitas produk, pembiayaan yang terjangkau.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka yang dijadikan sumber informasi adalah Kepala sekolah, guru, orang tua murid, alumni, Komite dan DU/DI. Dengan sejumlah sumber data tersebut, data yang diperoleh diupayakan lebih komprehensif sehingga nantinya dapat menggambarkan hasil penelitian yang sesubjektif mungkin dan fokus terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Menurut Kotler & Keller, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapanya.⁸

⁷ Afifudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2012), h.145

⁸ Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, 2014), h.354.

3. Prosedur Pengumpulan Data

Sesuai dengan jenis peneletianya, untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti dalam hal ini menggunakan sejumlah presedur pengumpulan data yang meliputi interview, observasi, serta dokumentasi. Karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi dan berupaya mengadakan analisis tentang kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur, karenanya peneliti memerlukan prosedur pengumpulan data tersebut untuk memperoleh data yang diperlukan. Secara rinci penjelasan mengenai beberapa prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dapat dinarasikan sebagai berikut:

a. Interview,

Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam tidak terstandar (*in depth unstandarized interview*), untuk menggali pendapat dari berbagai sumber data, yaitu Kepala sekolah, ketua program studi, guru, orang tua murid, murid, Du/Di dan Komite tentang kualitas program, pelayanan akademik, kualitas produk, dan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Hal ini diungkapkan oleh Mc Millan dan Schumacher, wawancara yang mendalam adalah tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan, bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaanya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya⁹. Untuk menghindari ketidak efektifan dalam melakukan wawancara, maka peneliti berpedoman pada tujuh langkah

⁹ Satori Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2014,), h.130

dalam melakukan wawancara seperti yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba dalam Sanafiah Faisal berikut :

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara akan dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara kedalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh¹⁰
- b. Observasi,

Observasi atau pengamatan langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Prurbolinggo Lampung Timur. Observasi ini dimaksudkan untuk melengkapi prosedur pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan studi dokumentasi. Hal ini juga diungkapkan Oleh Bungin, observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan¹¹. Hal ini juga dijelaskan dalam firman Allah SAW dalam surat Yasin :

¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung Alfabeta,2016),h.76

¹¹ Sotori Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung Alfabeta,2014),h.105

a. *الْعَزِيزُ تَقْدِيرُ ذَٰلِكَ لَهَا الْمُسْتَقَرُّ تَجْرِي وَالشَّمْسُ ۖ مُظْلِمُونَ هُمْ فَإِذَا الْيَوْمُ مِنْهُ دَسَلَخَ اللَّيْلُ لَهُمْ وَآيَةُ الْقَمَرِ تُدْرِكُ أَنْ هَا يَنْبَغِي الشَّمْسُ لَا ۖ الْقَدِيمِ كَالْعُرْجُونِ عَادَ حَتَّىٰ مَنَازِلَ قَدَرْتَهُ وَالْقَمَرَ ۖ الْعَلِيمُ ۚ يَسْبَحُونَ فَلَا فِي وَكُلِّ الْيَوْمِ سَابِقُ اللَّيْلِ وَلَا*

Artinya: 37. dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah malam; Kami tanggalkan siang dari malam itu, Maka dengan serta merta mereka berada dalam kegelapan.

38. dan matahari berjalan ditempat peredarannya. Demikianlah ketetapan yang Maha Perkasa lagi Maha mengetahui.

39. dan telah Kami tetapkan bagi bulan manzilah-manzilah, sehingga (setelah Dia sampai ke manzilah yang terakhir) Kembalilah Dia sebagai bentuk tandan yang tua

40. tidaklah mungkin bagi matahari mendapatkan bulan dan malampun tidak dapat mendahului siang. dan masing-masing beredar pada garis edarnya”¹²

Maksudnya: bulan-bulan itu pada Awal bulan, kecil berbentuk sabit, kemudian sesudah menempati manzilah-manzilah, Dia menjadi purnama, kemudian pada manzilah terakhir kelihatan seperti tandan kering yang melengkung.

d.Dokumentasi,

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berasal dari bahas latin yaitu *docere* , yang artinya mengajar. Dalam bahasa inggris disebut *document* yaitu;” *something written or printed, to be used as a record or evidence*”,(A.S Hornby). Atau sesuatu tertulis atau dicetak untuk digunakan sebagai suatu catatan atau bukti¹³.

Dokumentasi adalah sumber informasi yang bukan manusia, hal ini diungkapkan oleh, Nasution menyebutkan bahwa “ ada pula sumber informasi non manusia, diantaranya dokumen, foto, dan bahan statistik¹⁴. Tujuan dari studi

¹² Al-mumayyaz, QS Yasin : 37-40

¹³ Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung Alfabeta, 2014), h.146

¹⁴ Djam'an satori, *Metoda penelitian kualitatif*, (bandung, Alfabeta, 2014), h.146

dokumentasi adalah menggali bukti fisik/tertulis dari semua kegiatan yang dilakukan oleh SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur.

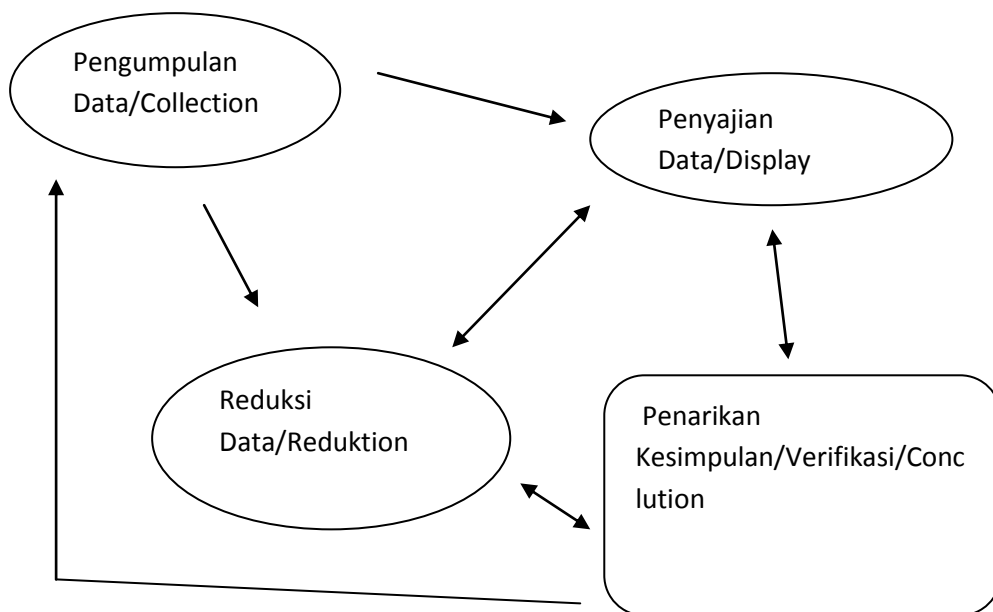
4. Analisis Data

Sesuai dengan karakter penelitian kualitatif, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis model interaktif yang terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Hal ini juga diungkapkan oleh Miles dan Huberman mengemukakan bahwa:

“Aktivitas dalam data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.¹⁵

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Analisis model interaktif ini didasarkan pada gagasan Milies dan Huberman, yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Tabel.5. Analisis Data Kualitatif



¹⁵ Satori,Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(bandung, CV Alfabeta,2014),h.39

Sumber: Diadaptasi dari Miles dan Huberman .

Dari gambar di atas, komponen-komponen analisis data dengan model interaktif tersebut dapat dijelaskan, yaitu: *Reduksi data*, dilakukan untuk menelaah kembali seluruh catatan lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dirangkum.

Menurut Sugiyono mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, yang memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya¹⁶. Mengenai hal-hal yang pokok/penting yang berkenaan dengan inti atau fokus penelitian yakni analisis kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. *Display data*, yaitu menampilkan susunan yang lebih sistematis dari rangkuman pada reduksi data. Disarankan oleh Miles dan Huberman, dalam melakukan penyajian data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart¹⁷. Setelah display data dapat terlihat dengan jelas dan tersusun secara sistematis, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan/ verifikasi, sehingga data yang terkumpul mempunyai makna tertentu mengenai kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur, termasuk faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur. Untuk lebih memantapkan kesimpulan, maka dilakukan verifikasi dengan member chek maupun triangulasi dimana antara peneliti dan informan "keys person"

¹⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2015), h.92

¹⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2015), h.95.

mengadakan pertemuan untuk mengecek keabsahan kesimpulan tersebut. Oleh karena itu, proses verifikasi kesimpulan ini berlangsung selama dan sesudah data dikumpulkan.

5. Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Lexy Moleong, dalam pemeriksaan data kualitatif, terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan, diantaranya kredibilitas (*creadibility*).¹⁸ Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data meliputi sejumlah kriteria sebagai berikut:

1. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan ukuran tentang kebenaran data yang dikumpulkannya, maka dalam penelitian kualitatif bahwa kredibilitas itu menggambarkan kecocokan antara konsep penelitian dengan konsep yang ada pada responden atau sumber data yang ada dilapangan. Oleh karena itu, agar dapat tercapai aspek kebenaran (*the truth value*) hasil penelitian dan dapat dipercaya, maka upaya yang harus dilakukan antara lain, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check¹⁹, yang akan dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Perpanjangan pengamatan, hal ini dilakukan peneliti jika dalam upaya mencapai kedalaman, keluasan dan kepastian data tentang hal-hal yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purolinggo

¹⁸ Afifudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, CV Pustaka Setia, 2012), h.150

¹⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung CV Alfabeta, 2016), h.121

Linggo Lampung Timur masih ada data yang dirasa kurang lengkap, artinya peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat makna.

- b. Peningkatan ketekunan, peneliti berusaha seteliti mungkin dan selalu mengecek data yang telah ditemukan, mendeskripsikan serta mensistematiskan data-data tentang faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur.
- c. Triangulasi, yaitu mengecek kembali kebenaran data dengan cara membandingkannya dengan data dari sumber lain. Pengecekan dilakukan dilakukan secara vertikal dan horizontal. Upaya triangulasi dapat ditempuh dengan cara: membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan peneliti, memperbanyak sumber data untuk tiap fokus penelitian tertentu. Sebagai contoh pelaksanaan triangulasi dalam penelitian ini yaitu data hasil wawancara yang diperoleh dari kepala sekolah atau wakil-wakilnya dibandingkan dengan dengan hasil observasi dan dokumentasi.
- d. Pembicaraan dengan kolega/teman sejawat (*peer debriefing*) ,dalam hal ini peneliti membahas catatan lapangan dengan kolega/teman sejawat atau dengan pejabat yang kompetensi akademiknya tidak diragukan sehingga dapat memeberikan sumbangan pemikiran atau kritik terhadap pertanyaan-pertanyaan lapangan. Hal ini dijelaskan oleh Moleong ,bahwa diskusi dengan teman sejawat akan menghasilkan: pandangan kritis terhadap hasil penelitian, temuan teori sbstansif, membantu pengembangan langkah berikutnya, pandangan lain sebagai pembanding²⁰.

²⁰ Satori, Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung CV Alfabeta,2014,),h.h.172

- e. Pemanfaatan bahan referensi, yaitu untuk mengamankan berbagai informasi yang didapat dari lapangan seperti penggunaan alat perekam atau foto. Dengan cara ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap tentang informasi yang diberikan oleh sumber data, yang akan mengerangi kekeliruan dalam wawancara dengan responden.
- f. Mengadakan Member check, yaitu dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai (wawancara), atau setelah mendapatkan suatu temuan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian data yang diperoleh peneliti kepada informan atau perbedaan persepsi, sehingga kesalahan dalam pengambilan kesimpulan dapat dihindari.

2. Transferabilitas

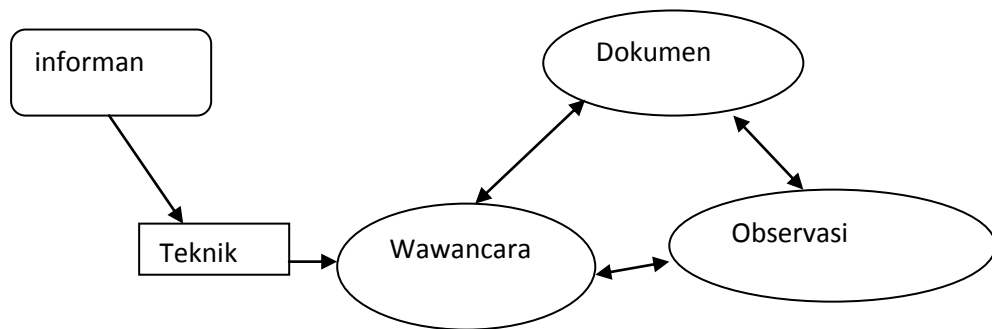
Transferabilitas disebut juga validitas eksternal, yaitu sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan ditempat atau situasi yang berbeda, tentunya tidak semuanya dapat diaplikasikan. Dengan kata lain transferabilitas ini disebut juga generalisasi.

Untuk mendapatkan derajat transferabilitas yang tinggi tergantung pada kemampuan peneliti mengangkat makna-makna esensial temuan penelitiannya dan melakukan refleksi dan analisis kritis yang ditunjukkan dalam pembahasan penelitian²¹. Bagi peneliti kualitatif, transferabilitas hasil penelitian tergantung pada sipemakai, yaitu sampai sejauh manakah hasil penelitian itu dapat mereka gunakan dalam konteks dan situasi tertentu. Pada penjelasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan

²¹ Satori, Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung CV Alfabeta, 2014), h.173

menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur.

Tabel. 6. Teknik Triangulasi penelitian kualitatif.



Sumber: Metodologi penelitian kualitatif (Djam'an Satori)

3. Dependabilitas dan Konfirmabilitas

Dependabilitas atau sering disebut reliabilitas (menunjukkan pada ketaatan pengukuran dan ukuran yang digunakan-istilah nonkualitatif), misal bagaimana peneliti menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, dan membuat kesimpulan dan konfirmabilitas berkaitan dengan masalah kebenaran penelitian naturalistik atau obyektifitas, dimana sesuatu itu obyektif atau tidak tergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan , pendapat dan penemuan seseorang. Hal ini dilakukan melalui proses “audit trail”. “*Trail*” mengandung makna jejak yang dapat dilacak atau ditelusuri, sedangkan “*audit*” bermakna pemeriksaan terhadap ketelitian terhadap sehingga timbul keyakinan bahwa apa yang dilaporkan itu demikian adanya²². Dalam penelitian ini proses audit trail dilakukan sebagai berikut:

²² Satori, Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.175

- a. Merekam dan mencatat selengkap mungkin hasil wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi sebagai data mentah tentang faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur untuk kepentingan selanjutnya.
- b. Menyusun hasil analisis dengan cara menyusun data mentah kemudian merangkum atau menyusunnya kembali dalam bentuk deskripsi yang sistimatis.
- c. Membuat lampiran atau kesimpulan sebagai hasil sintesis data dari faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur tersebut.
- d. Melaporkan seluruh proses penelitian sejak dari survei dan penyusunan dasain hingga pengolahan data tentang kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU.1 Purbolinggo Lampung Timur tersebut sebagaimana digambarkan dalam laporan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi data

1. Profil SMK Ma'arif NU I Purbolinggo Lampung Timur.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Propinsi Lampung berdiri sejak 29 Juni 1998 yang beralamat di Jln. Wahid Hasyim No 1 Tanjung Inten Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur pada awal berdirinya SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur hanya mempunyai dua jurusan yaitu jurusan Akuntansi dan Administrasi Perkantoran dengan jumlah siswa masing-masing kelas hanya 20 siswa, dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.H. Rahmad,MM. Seiring berjalanya waktu SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo mulai tahun 2006 mulai mengetahui apa yang diinginkan masyarakat. Untuk itu SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo membuka jurusan Pemasaran kemudian dari tahun ketahun disusul jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, Teknik SepedaMotor, Teknik Kendaraan Ringan.

Dua periode kepemimpinan Bapak Drs .H. Rahmad,MM berakhir dan di lanjutkan oleh Bapak Nurul Ahmad,S.PdI berlangsung satu periode dan sekarang dilanjutkan lagi Oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM sampai hari ini. Adapun perkembangan siswa adalah: tahun pelajaran 2005/2006 naik menjadi 3 kelas bertahan dua tahun ajaran, kemudian tahun 2006/2007 naik lagi menjadi 5 kelas, tahun pelajaran 2007/2008 bertambah menjadi 6 kelas dan pada tahun pelajaran 2016/2017 menjadi 40 kelas dengan jumlah jurusan 6.¹ Adapun jumlah tenaga pendidik sebanyak 79 guru. SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur

¹ Sidem Kusridi,S.Pd.I, waka sarpras, *wawancara* tanggal 5 Mei 2018

mempunyai identitas sebagai berikut: a. NPSN 10806092, b. NIS 400060, c. NSS 402120703006, d. SK Pendirian Kantor Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Lampung, Nomor 9549/1.12.BI/1998, Tanggal SK 29 Juni 1998, Proses belajar Pagi.

Bidang Keahlian: 1) Bisnis dan manajemen, 2) Teknik Komputer dan Informasi, 3) Teknik mesin. Program Keahlian: a) Akuntansi (AK), b) Administrasi Perkantoran (sekretaris), c) Pemasaran (PM), d) Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), e) Teknik Sepeda Motor (TSM), f) Teknik Kendaraan Ringan (TKR).

Kepala Sekolah Drs. Hi. Rakhma, MM, SK yang mengangkat adalah Pimpinan cabang Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Lampung Timur, Dengan No PC/244/A 2/VIII/2015, ter-Tanggal 19 Agustus 2015 dan TMT 2015.

Nama yayasan Lembaga pendidikan NU, Nama Ketua Yayasan Dwi Muhidin, S.Pd.I, Alamat yayasan Jln Raya AH Nasution Purbolinggo Lampung Timur. Komite Sekolah Susi Rosita, No Sk 060/125/15/SMK.MA/Skep/VIII/2015, tertanggal 25 Agustus 2015.

2. Unit- unit Yang Berkaitan dengan Keuangan.

Unit- unit yang berkaitan dengan keuangan adalah: Rekening sekolah Nama Bank Kantor Cabang BRI Metro No, 5705-01-003576-53-6, atas nama SMK Ma'arif NU1 Purbolinggo. Bank Lampung Unit Sukadana, No, 399-03-04-046074, atas nama SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, NPWP No 00.466.936.2-231.000.

3. Visi Sekolah

Visi, Menjadi Institusi Bisnis dan manajemen, menghasilkan tamatan yang berbudi luhur, bertaqwa kepada Tuhan YME, cerdas, mandiri dan bertanggung jawab yang tinggi.

4. Misi Sekolah

Misi, 1. Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang berkompetensi dibidang Akuntansi, Administrasi Perkantoran/Sekretaris, marketing/ Penjualan. Teknik Komputer dan Jaringan, teknik Sepeda Motor dan Teknik kendaraan ringan, 2. Beradaptasi di dunia kerja dan memiliki kewirausahaan, 3. menguasai teknologi serta dapat bersaing di dunia kerja.

5. Sarana Prasarana

Sarana, Gedung untuk kegiatan belajar terdiri dari tiga lantai, dengan rincian gedung tingkat I memiliki 17 ruang, lantai II memiliki 11 ruang dan lantai III memiliki 12 ruang, jumlah ruang 40 ruang.

6. Jumlah Siswa

Siswa, Jumlah siswa SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Tahun Pelajaran 2017/2018.

Tabel.7. Jumlah Siswa T.P 2017/2018

No	Jurusan	Rombel	Jumlah Siswa
1	Akuntansi (AK)	6	145
2	Adm. Perkantoran (AP)	4	100
3	Pemasaran (PM)	7	196
4	Teknik Komputer dan Jaringan	9	306

	(TKJ)		
5	Teknik Sepeda Motor (TSM)	7	269
6	Teknik Kendaran Ringan (TKR)	4	123
Jumlah		37	1139

Sumber :Waka kurikulum

B. Temuan Data penelitian

1. Prodi Akuntansi

a. Program Keahlian

Program studi keuangan kompetensi keahlian Akuntansi bertujuan menghasilkan tamatan yang memiliki keterampilan serta sikap yang terintegrasi dan kecakapan kerja dalam bidang Akuntansi dengan menerapkan kewiraswastaan serta mampu mengadaptasi perkembangan masyarakat yang sesuai dengan kemajuan ilmu dan teknologi serta dapat memenuhi tuntutan dunui kerja masa sekarang dan masa yang akan datang.

Hasil wawancara dengan Ketua program Akuntansi, untuk mewujudkan tujuan diatas maka perlu adanya visi dan misi yang dituangkan dalam program, sehingga perencanaan, pelaksnaan dan pengawasan dari semua kegiatan termasuk didalamnya kegiatan belajar mengajar akan berjalan sesuai harapan.

Kompetensi produktif yang dimiliki tamatan Program keahlian keuangan kompetensi keahlian Akuntansi adalah memproses dokumen dana kas kecil, memproses dokumen dana kas di Bank, memproses entri jurnal, memproses buku besar , mengelola kartu piutang, mengelola kartu utang, mengelola kartu persediaan, mengelola kartu aktifa tetap, menyelesaikan siklus akuntansi,

mengoperasikan paket program pengolah angka/ spreadsheet, dan dan mengoperasikan aplikasi komputer akuntansi (MYOB).

Temuan dilapangan tamatan Program Studi Keuangan kompetensi keahlian akuntansi adalah pekerja yang mengelola dokumen kas, mengelola utang dan piutang, mengelola persediaan, mengelola aktiva tetap, melakukan entry jurnal, memposting ke buku besar dan menyajikan laporan keuangan secara manual dan atau komputerisasi, baik pada perusahaan manufaktur, dagang maupun jasa.

b. Pelayanan Akademik

Hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan bahwa keberhasilan dibidang usaha, khususnya usaha dibidang jasa (pendidikan) hampir sepenuhnya dipengaruhi oleh bagaimana Kepala Sekolah mengadakan pendekatan dan pelayanan kepada warga seokolah dan masyarakat (pelanggan internal dan eksternal). Pelayanan yang diupayakan oleh Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Aspek *Tangibility*, yaitu ditandai pemenuhan sarana maupun prasarana yang dibutuhkan jurusan Akuntansi, misal ruang belajar, ruang praktik, media pembelajaran dan internet. Karena kelengkapan sarana prasarana sangat membantu guru dalam menyelenggarakan proses pembelajaran (KBM) untuk mencapai kompetensi yang maksimal. Hasil wawancara dengan Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, mengatakan: "Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi

juga saya siapkan internet. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya.”

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu siswa yaitu Indah kelas X jurusan akuntansi, siswa tersebut mengatakan:

“Peralatan praktik lengkap Pak dan saya praktik kejuruan 2 kali seminggu dan prakti komputernya I kali seminggu”.²

Aspek *Responsiveness*/daya tanggap ditandai kesigapan pelanggan internal dalam merespon semua keluhan siswa serta melayani siswa dengan cepat, tepat dan tidak pilih kasih.

Aspek *empati*, sekolah memberikan banyak pilihan program keahlian, sehingga siswa dapat memilih sesuai dengan keinginanya. Dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa dengan cepat. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur:

“Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tata tertib maupu dalam hal bimbingan karir, karena saya punya guru BK enam orang dan juga dibantu oleh Polsek dan Koramil.”

Bimbingan dan konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam

² Indah, Siswa kelas X jurusan Akuntansi, wawancara, Tanggal 05 Mei 2018

pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Upaya bantuan ini dilakukan secara terencana dan sistematis untuk semua peserta didik berdasarkan identifikasi kebutuhan mereka, pendidik, institusi, dan harapan orang tua dan dilakukan oleh tenaga profesional bimbingan dan konseling yaitu konselor.

Temuan lapangan dan wawancara dengan beberapa responden bahwa guru BK SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur selalu memberi pelayanan dibidang karir, misal untuk memilih pekerjaan yang sesuai, memilih jurusan pada saat mau melanjutkan kuliah.

Upaya mengatasi permasalahan yang sering muncul dikalangan pelajar, pelanggaran disiplin, atau perbuatan yang berbau kriminal, untuk hal ini kepala sekolah bekerjasama dengan Polsek dan Koramil Purbolinggo lampung Timur.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H.Rahmat,MM :

“Selain guru bimbingan dan konseling yang ada disekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi

koramil sebagai pembebina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur".³

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Dwi Livana, S.Pd guru BK menurutnya,

"Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada perbuatan yang berbau kriminal, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga melibatkan orang tua siswa".⁴

Kerja sama dengan pihak Polsek dan Koramil dimaksudkan untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara siswa dan guru, sehingga guru dapat melaksanakan tugasnya dengan rasa nyaman tanpa ada beban moral dengan siswa.

Aspek *Reliability*/ kehandalan yang ditandai dengan membudayakan disiplin dalam semua kinerja baik siswa, guru dan tenaga non kependidikan yang ada dibawah kepemimpinannya sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu untuk menggunakan jasa para alumni. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H.Rahmmad, MM sebagai berikut:

"Karakter dijamin baik dan dijamin siap bekerja karena perangkat pembelajaran yang digunakan oleh guru-guru berstandar nasional. contoh misalnya item-item perangkat pembelajaranya juga sebagian berasal dari dunia usaha dan dunia industri".⁵

Dari informasi yang peneliti dapatkan dari beberapa responden, bahwa Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi

³ Drs.H.Rahmat Dahlan, MM, Kepala SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

⁴ Dwi Livana Sari, S.Pd, Bimbingan Konseling, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

⁵ Rahmad, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, *wawancara*, tanggal 04 Februari 2018 .

pelayanan yang sangat baik (berkualitas) berupa informasi, baik informasi Akademik, Nonakadmik dan memfasilitasi alumni baik untuk studi lanjut (kuliah) maupun masalah pekerjaan dan sarana praktik kejuruan.

Kepala Sekolah sebagai pemimpin dihadapkan dengan berbagai karakter dari pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, oleh karena itu sebagai seorang pemimpin harus menunjukkan sifat keteladanan pada bawahannya dalam bertindak. Setidaknya bawahan akan menilai juga apa yang dilakukan oleh kepala sekolah. Dalam menjalankan fungsi dan perannya sebagai seorang pemimpin, Kepala Sekolah berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakan kepemimpinannya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah mengenai pendekatan yang dilakukan oleh Kepala Sekolah Drs .H.Rahmat,MM, beliau mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberikan keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberikan kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan berjalan sesuai dengan rencana”.⁶

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, kepala sekolah dituntut dapat memberi pelayanan yang diinginkan/ mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah

⁶Drs.H. Rahmad Dahln MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

yang dihadapi oleh pelangganya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat, MM tentang pelayanan kepada para guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, setiap tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”.⁷

Temuan dilapangan dan wawancara dengan salah satu guru bahwa Sistem informasi manajemen di SKM Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan akademik. pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar, misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat praktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan guru bimbingan dan konseling (BK).

⁷ Drs.H.Rahmad Dahlan MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM:

“Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.⁸

Aspek *Assurance*, jurusan akuntansi dibanding dengan jurusan lain adalah siswa siswi akuntansi mampu melakukan pembukuan keuangan dari yang sederhana sampai yang kompleks, baik manual maupun komputer akuntansi (MYOB), lulusan akuntansi lebih teliti dalam bekerja dibanding lulusan jurusan lain karena mereka telah dilatih untuk bekerja selalu teliti yang dikarenakan berhubungan dengan keuangan, dan lulusan akuntansi lebih fleksibel dalam terjun ke dunia kerja dan luas kesempatan kerjanya dibanding jurusan lainnya. Dalam hal ini sekolah menjamin lulusan akuntansi siap bekerja ini dibuktikan adanya MOU dengan dunia usaha maupun dunia industri.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo lampung Timur menghasilkan tamatan yang berbudi pekerti memiliki pengetahuan, keterampilan dan nilai serta sikap yang terintegrasi dan kecakapan kerja dalam bidang akuntansi dengan menerapkan kewirasuwastaan serta mampu mengadaptasi perkembangan masyarakat yang sesuai dengan kemajuan dan teknologi serta dapat memenuhi tuntutan dunia kerja masa sekaranag dan masa yang akan datang.

⁸ Drs.H.Rahmat Dahlan, kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo,wawancara, 04 Februari 2018

Adapun visi dari jurusan akuntansi adalah menyiapkan tamatan yang memiliki keterampilan, keahlian, mampu berprestasi, berwira usaha, mampu menciptakan lapangan pekerjaan sesuai dengan bidangnya.

Sedangkan misinya adalah melaksanakan pembelajaran yang berwawasan keunggulan dengan mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan produktivitas, efisiensi guna meningkatkan mutu program keahlian yang mandiri dan profesional.

Upaya menghasilkan tamatan yang mampu bersaing didunia kerja tidak terlepas dari peran guru yang profesional, berpengalaman, berkualifikasi S.I dan bersertifikasi. Hal ini di katakan oleh Bapak Drs.H. Rahmat Dahlan,MM Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur :

“Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.⁹

Menurut informasi dari kaprok keuangan (akuntansi), guru yang mengajar di Prodi Akuntansi sebanyak 25 guru dan berpengalaman sesuai dengan bidangnya. Sedangkan jumlah siswa dengan rincian sebagai berikut: kelas X sebanyak 45 siswa, kelas XI sebanyak 46 siswa dan kelas XII sebanyak 54 siswa. Total siswa jurusan Akuntansi adalah 199 siswa.

Menurut Tun Palan dokumen adalah catatan otentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum, dimana dokumen tersebut berisi data lengkap dan nyata. Peraturan akademik yang dibuat/diberlakukan pada Prodi

⁹ Drs.H. Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Keuangan-keahlian Akuntansi adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian: jumlah jam efektif proses pebelajaran dalam satu tahun sebanyak 39 minggu, minggu efektif semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas XII sebanyak 16 minggu. Proses pebelajaran meliputi tatap muka, praktek sekolah, dan praktek industri (Prakerin) dengan perbandingan 1Jamm: 2 Jam : 4 Jam. Program sekolah yang mendukung proses pembelajaran wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih istghosah dan solat berjamaah. Guru yang mengajar di Prodi keuangan- keahlian Aukuntansi 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% juga sudah tersertifikasi.

Tabel.8. Tabel spesifikasi Guru Prodi Akuntansi

No	Spesifikasi guru	Kualifikasi	Jumlah
1	Adaptif dan Normatif	Non gelar	3
		SI	13
2	Produktif	Non gelar	1
		SI	8
Jumlah			25

Sumber: Waka kurikulum

Jumlah siswa Prodi Keuangan keahlian Akuntansi Tahun Pelajaran 2017/2018 adalah 145 siswa dengan rincian, kelas X sebanyak 45 dengan rombel 2, kelas XI berjumlah 46 dengan rombel 2, dan kelas XII berjumlah 54 siswa¹⁰

¹⁰ Haris Saputra , Kepala Tata Usahha, Dokumen

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan Akademik dan Non Akademik juga sudah memadai serta sudah terinventaris dengan baik, yang terinci mulai dari jumlah, kebutuhan perkelas dan spesifikasi alat praktek kejuruan. Sarana yang dimiliki Prodi Keuangan–keahlian Akuntansi diantaranya, papan jurnal pembelian, papan jurnal penjualan, papan jurnal penerimaan kas, papan jurnal pengeluaran kas, kalkulator, meja counter, CPU komputer, monitor LCD, LCD Proyektor, laptop dan printer.

Bimbingan dan konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistimatis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi

pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Administrasi bimbingan dan konseling tahun 2017/2018 harus mengacu pada Permendikbut No 111 Tahun 2014. Untuk implementasinya bagi guru bimbingan dan konseling dalam kegiatan disekolah, Kementerian pendidikan dan kebudayaan melalui Dirjen GTK telah menerbitkan Pedoman Panduan Operasional penyelenggaraan bimbingan dan konseling (POP) di sekolah tahun 2016. Dengan diterbitkannya POP ini, maka semua perangkat BK tahun 2017/2018 harus sudah mengacu pada POP bimbingan dan konseling.

Admintrasi bimbingan dan konseling , diantaranya: laporan semester ganjil/genap, laporan pelaksanaan BK, prosentase absen, daftar catatan pelanggaran, catatan observasi siswa, program kerja BK, pembagian tugas bimbingan kelas petugas BK, da laporan kunjungan rumah.¹¹

Dalam upaya memperkuat keabsahan data penelitian langkah ketiga adalah peneliti melakukan observasi berkaitan dengan data- data yang sudah diperoleh melalui wawancara, dan dokumen (triangulasi). Pada kegiatan ini peneliti mengamati secara langsung, bagaimana kepala sekolah memberi pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, bagaimana guru memberi pelyanan kepada siswa, bagaimana guru merespon terhadap peserta didik yang menanyakan sesuatu. Kemudia peneliti juga mengamati pelaksanaan peraturan akademik.

¹¹ Dwi Livana, guru bimbingan konseling, dokumen

Temuan dilapangan bahwa siswa SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur selalu melaksanakan Upacara Bendera di hari Senin, piket kelas, Jum'at bersih senam pagi.

Hasil pengamatan tentang sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Prodi Keuangan- keahlian akuntansi sesuai dengan apa yang disampaikan oleh kepala sekolah dan masih dalam kondisi baik dan mencukupi untuk kegiatan praktek siswa. Untuk mempermudah pengamatan maka peneliti paparkan dalam bentuk tabel

Tabel.9. Sarana Prasarana Prodi Akuntansi.

No	Aspek yang diamati	Jumlah	Kondisi	Pelaksanaan
1	Aspek Tangibel (Berwujud)			
	a.Gedung	Ada	Layak	
	b.Ruang kelas	6	Layak	
	c.Ruang Praktek	1	Layak	
	d.Alat praktek kejuruan:			
	Papan jurnal	4	Layak	
	Kalkulator	30	Layak	
	Meja counter	1	Layak	
	Laptop/Notebook	30	Layak	
	Printer,Scanner, Coppy	1	Layak	
	e.Media belajar/Lcd	1	Layak	
	f.Akses internet	Ada		

	g.Tempat ibadah	Ada		
		Ada		
2	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan
	Aspek intangibel (tidak berwujud)			
	a.Reliability (Kehandalan)			
	1) keandalan guru dalam memberi pelayanan kepada siswa	v		
	2) keandalan guru dalam melancarkan prosedur pelayanan	v		
	3) keandalan guru dalam memudahkan teknis pelayanan kepada siswa	v		
	b.Responsive (tanggab)			
	1) tanggab terhadap permasalahan siswa	v		
	2) mau menerima masukan	v		
	c.Assurance (kemampuan)			
	1) kemampuan guru dalam bidang administrasi	v		
	2) kemampuan guru dalam	v		

	meberikan informasi kepada siswa			
	d.Empaty (Perhatian)			
	1) selalu memperhatikan siswa	v		
	2) selalu peduli terhadap siswa	v		

Sumber: waka Sarana dan prasarana

Kualitas sumber daya khususnya guru sangat mempengaruhi kalitas produk (KBM) yang dihasilkan oleh guru, maka peneliti menelusuri identitas guru mulai dari kualifikasi, kesuaian dengan mapel yang diampu, serta guru yang telah tersertifikasi. Hal ini penting karena ketiga hal tersebut sangat berpengaruh dalam memberi pelayanan kepada siswa. Hasil observasi, peneliti memperoleh data guru yang mengajar di Prodi Keuangan-kehalian Akuntansi.

Tabel.10. Data Guru Prodi Akuntansi

No	Aspek yang diamati		Hasil	
	Kode	Nama	Jam/Mgg	Mapel yang diampu
1	4	Kateman,S.Pd	21	Matematika
2	5	Sri Astuti,S.Pd.Ek	31	Atministrasi umum
3	6	Kristianti,A.Md	24	Ukuntansi keuangan
4	10	Sidem KusridiS.PdI	6	Penjaskes
5	13	A.Ika Setyo Rini,SE	26	Akuntansi dasar

6	13	Kharis lathifah,S.Kom	6	Simulasi dan komunikasi digital
7	15	Eka Rahmawati,S.Pd	20	Bahas inggris
8	18	Marya Ulfa,S.Pd	4	Matematika
9	23	Esti Wahyuningsih,S.Pd	5	Aswaja
10	29	Lilik Setianingsih,S.Pd	5	IPA
11	31	Nur Latifah,S.Pd	26	Adminstrasi pajak
12	33	Haris Saputra ,S.Pd	3	Penjaskes
13	35	Edi Gunawan,S.Pd	3	Seni budaya
14	41	Tika marlyawati,S.Pd	3	Sejarah Indonesia
15	42	Tekat winarto	3	Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan
16	43	Ari Prasetiyo,S.PdI	5	Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan
17	45	Dinar Sapta Putri,S.Pd	41	Komputer akuntansi
18	48	Tasri,S.Pd	7	Bahasa Indonesia
19	53	Khadikun Nuha	18	Pendidikan agama dan budi pekerti
20	55	Armi Eka Rahmawati	6	Aplikasi pengelolaan angka/Spreadsheet
21	57	Imam Safi'i,S.Pd.I	2	Pendidikan Pancasila
22	58	Sutinah,S.Pd	13	Bahasa Indonesia
23	63	Erni Oktafiviani,S.Pd	3	Sejarah Indonesia

24	67	Darma Suryantari,S.Pd	3	Seni budaya
25	77	Slamet Muhtadi	8	Aswaja

Sumber: Waka kurikulum

Hasil observasi dengan melihat langsung daftar hadir/absensi siswa menunjukkan bahwa jumlah siswa Prodi Keuangan-keahlian Akuntansi SMK Ma'Arif Nu 1 Purbolinggo Tahun Pelajaran 2017/2018 seperti tampak pada tabel berikut

Tabel .11. Data Siswa Prodi Akuntansi

No	Yang diamati	Hasil	
		Jlm Kelas	Jml Siswa
1	X Akuntansi 1	1	45
	X Akuntansi 2	1	
2	XI Akuntansi 1	1	46
	XI Akuntansi 2	1	
3	XII Akuntansi 1	1	54
	XII Akuntansi 2	1	

Sumber: Waka kurikulum

c. Kualitas Produk.

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad Dahlan, MM , beliau mengatakan:

“Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.¹²

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa rata-rata guru yang mengampu di Prodi Keuangan-Keahlian Akuntansi dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM) sudah melengkapinya dengan perangkat pembelajaran, seperti silabus, RPP, dan sarana belajar, seperti LCD dan alat praktik sehingga kegiatan belajar mengajar berlangsung secara interaktif dan menyenangkan.

Hal ini dikatakan oleh seorang guru mapel Komputer Akuntansi Ibu Dinar Sapta putri, S.Pd.sebagai berikut: “Yang pasti kegiatan belajar mengajar harus ada perangkat pembelajaran, yang dapat menumbuhkan kreativitas siswa dengan menggunakan fasilitas IT dan siswa juga disarankan untuk mengakses materi pembelajaran lewat internet”.¹³

Menurut beberapa informan bahwa Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru dengan cara mengikutsertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP), memberi tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan

¹² Drs.H.Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

¹³ Dinar Sapta Putri, Guru Mapel Akuntansi, *Wawancara* 12 Februari 2018

baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.¹⁴

Setrategi yang dilakukan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma’arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hampir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”.¹⁵

Untuk mewujudkan kualitas tamatan dan harapan dunia kerja, Program Studi Keuangan- keahlian akuntansi, maka kegiatan pembelajarannya harus didukung dengan alat praktek yang memadai, sehingga tamatan siap menghadapi pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Dalam hal ini Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembangannya”.¹⁶

Kelengkapan alat/sarana kegiatan belajar mengajar (KBM) diberikan dalam rangka pencapaian kompetensi dan diperoleh prestasi yang memuaskan.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pembelajaran (KBM) adalah kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru. Kompetensi dan kualifikasi

¹⁴ Drs.H.Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

¹⁵ Drs.H.Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* , Tanggal 04 Februari 2018

¹⁶ Drs.H. Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

pendidikan guru mempengaruhi kualitas pembelajaran, karena kualifikasi yang sesuai dengan bidang keahlian akan mudah mengetahui materi yang bagaimana yang harus disampaikan, memilih metoda, dan pengelolaan pelaksanaan praktek juga akan berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam hal Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru, beliau mengatakan:

“Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.¹⁷

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa guru Prodi Keuangan-keahlian Akuntansi dalam melakukan penilaian sudah mengikuti prinsip dan prosedur penilaian. Prinsip yang dimaksudkan antara lain sebagai berikut: (1) Dalam menilai hasil belajar hendaknya dirancang sedemikian rupa sehingga jelas abilitas yang harus dinilai, materi penilaian, alat penilaian, dan interpretasi hasil penilaian. Sebagai patokan dalam merancang penilaian hasil belajar adalah kurikulum yang berlaku dan buku pelajaran yang digunakan,(2) Penilaian hasil belajar hendaknya menjadi bagian integral dari proses belajar-mengajar. Artinya penilaian senantiasa dilaksanakan pada setiap proses belajar-mengajar sehingga pelaksanaannya berkesinambungan,(3) Agar diperoleh hasil penilaian yang obyektif dalam pengertian menggambarkan prestasi dan kemampuan siswa sebagaimana adanya, penilaian harus menggunakan berbagai alat penilaian dan sifatnya komprehensif. Dengan sifat komprehensif dimaksudkan segi atau abilitas yang

¹⁷ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

dinilainya tidak hanya aspek kognitif saja, tetapi juga aspek afektif dan psikomotoris,(4) Penilaian hasil belajar hendaknya diikuti dengan tindak lanjut.

Data hasil penilaian sangat bermanfaat bagi guru maupun siswa. Oleh karena itu perlu dicatat secara teratur dalam catatan khusus mengenai kemajuan siswa. Hasil penilaian juga dijadikan bahan untuk menyempurnakan program pengajaran, memperbaiki kelemahan-kelemahan pengajaran dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa yang memerlukannya.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa guru Prodi Keuanagn-keahlian Akuntansi telah mengikuti proses penilaian dengan benar, proses yang dimaksud adalah: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran. Mengingat fungsi penilaian hasil belajar adalah mengukur tercapai tidaknya tujuan pengajaran, maka perlu dilakukan upaya memepertegas tujuan pengajaran sehingga dapat memberikan arah terhadap penul]yusunan alat-alat penilaian,(b) Mengkaji kembali materi pengajaran berdasarkan kurikulum dan silabus mata pelajaran. Hal ini penting mengingat isi tes atau pertanyaan penilaian berkenaan denga bahan pengajaran yang diberikan,(c) Menyusun alat-alat penilaian, baik tes maupun non tes yang cocok digunakan dalam menilai jenis-jenis tingkah laku yang tergambar dalam tujuan pengajaran.

Hasil wawancara dengan salah satu guru Prodi keuangan- keahlian Akuntansi didapat informasi bahwa dalam menyusun alat penilaian guru Prodi Keuangan-keahlian Akuntansi selalu memperhatikan kaidah-kaidah penilaian berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran,(2) Merumuskan indikator sehingga

jelas betul abilitas yang harus dinilainya,(3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya, lingkup materi yang diajarkan,(4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal,(5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku,(6) Membuat dan menentukan kunci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilaiannya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.¹⁸

Hasil wawancara peneliti dengan guru mapel Akuntansi Ibu Dinar Septa Putri,S.Pd beliau mengatakan:

“Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dapat dicapai oleh siswa, maka saya mengadakan penilaian melalui latihan, Uji Blok dan penugasan .Untuk Uji Blok saya laksanakan minimal 3 kali dalam satu semester terus nanti ada juga ulangan tengah semester dan yang terakhir adalah ulangan semester bersama”.¹⁹

Informasi dari ketua jurusan Akuntansi perolehan prestasi, baik prestasi akademik maupun non akademik diantaranya lomba design grafis juara II pada HUT SMK Islam Roudhotul Falah, Juara Rohis pada acara gema Islam SMANTHREE 2017. Indikator lain dari keberhasilan proses belajar adalah alumni

¹⁸ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁹ Dinar septa Putri, Guru Mapel Akuntansi, wawancara, Tanggal 14 februari 2018

yang bekerja, dan alumni yang melanjutkan kuliah. Adapun alumni yang bekerja dan kuliah menurut ketua jurusan Ibu Dinar Sapta Putri, S.Pd mengatakan: yang bekerja 80%, wira usaha 12% dan yang melanjutkan kuliah 8%.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Struktur kurikulum Prodi Keuangan–Keahlian Akuntansi:

Kelompok A (Wajib): Pendidikan Agama dan budi pekerti, pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Bahasa Indonesia, matematika, sejarah indonesia, bahasa Inggris.

Kelompok B (Wajib): Seni budaya, Prakarya dan Kewirausahaan, Pendidikan Jasmani, Olah Raga dan Kesehatan.

Kelompok C.(Peminatan Akuntansi): C1 Pengantar ekonomi dan bisnis, Pengantar administrasi perkantoran, Pengantar akuntansi dan keuangan.C2 dasar Program keahlian: Simulasi digital, etika profesi, dasar-dasar perbankan, aplikasi pengolah angka/ spreadsheet, akuntansi perusahaan jasa. C3 Paket Keahlian: Akuntansi perusahaan dagang, Akuntansi keuangan, Komputer Akuntansi, akuntansi perusahaan manufaktur, Administrasi Pajak.²⁰

²⁰ Amrin Noso, waka Kurikulum, dokumen

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasional diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Standar Nasional berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya Standar Kompetensi Kelulusan, Adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses pembelajaran , pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajar dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.

Proses pembelajaran meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metode pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti dan penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pengetahuan sebelumnya dengan materi yang akan diajarkan, menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus. Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metode yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam

tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan, *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas-tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfungsi sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar, membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/atau sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan/atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, pengayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.

Pengawasan Proses Pembelajaran meliputi: **Pemantauan**, kegiatan pemantauan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Pemantauan dilakukan dengan cara diskusi kelompok terfokus,

pengamatan, pencatatan, perekaman, wawancara dan dokumentas. **Supervisi**, dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Kegiatan supervisi diselenggarakan dengan cara pemberian contoh, diskusi, pelatihan, dan konsultasi. Kegiatan supervisi dilakukan oleh kepala sekolah dan pengawas satuan pendidikan. **Evaluasi**, dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

Pelaporan, hasil kegiatan pemantauan, supervisi, dan evaluasi proses pembelajaran dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Tindak lanjut: penguatan dan penghargaan diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar, teguran yang bersifat mendidik diberikan kepada guru yang belum memenuhi standar, Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ penataran.

Upaya menjamin kualitas lembaga pendidikan kejuruan sangat tergantung salah satunya pada kelengkapan sarana prasarana atau fasilitas yang diinvestasikan oleh lembaga pendidikan itu sendiri, oleh karena itu sarana prasarana setidaknya mendekati standar minimum. Sarana prasarana merupakan bagian penting yang harus disiapkan secara cermat dan berkesinambungan, sehingga dapat dijamin terlaksananya proses belajar yang efektif dan efisien.

Sarana prasaran merupakan salah satu input, sedangkan input merupakan salah satu sub sistem. Sarana prasarana sangat perlu disiapkan untuk menunjang ketrampilan siswa agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi. SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruangan perpustakaan, ruang kerja bengkel, koperasi, instalasi daya, dan tempat ibadah.

Sarana yang dimiliki oleh Prodi keuangan-keahlian Akuntansi dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti spidol, buku pelajaran, alat peraga, alat praktik dan media/ sarana lain yang digunakan oleh guru dalam mengajar dan sarana yang tidak secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar adalah lemari arsip.²¹

Proses manajemen sarana prasarana yaitu perencanaan dilakukan setiap satu tahun dan lima tahun dengan mengacu pada visi misi sekolah. Pengadaan sarana prasaran bukan hanya tugas sarpras melainkan melibatkan semua ketua program semua jurusan yang ada di sekolah. Inventaris dibedakan menjadi dua yaitu barang milik pemerintah dan bukan milik pemerintah. Pendistribusian dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Perawatan sarana prasarana dilakukan secara kontinu, kondisional dan berkala serta disesuaikan jenisnya. Pelaporan diadakan setiap tiga bulan sekali dengan merekap semua kegiatan yang telah dilakukan.

²¹ Sidem Kusridi, waka sarana prasarana, dokumen

Prestasi belajar (*achievement or performance*) adalah hasil pencapaian yang diperoleh oleh peserta didik setelah mengikuti ujian dalam suatu pelajaran tertentu. Prestasi belajar diwujudkan dengan laporan nilai yang tercantum dalam buku rapor atau kartu hasil studi (KHS). Setiap periode tertentu (tengah semester, semester, tahun) siswa akan mengetahui bagaimana laporan prestasi hasil belajarnya.

Dalam mencapai hasil belajar yang memuaskan (prestasi) membutuhkan proses. Proses yang dimaksud adalah motivasi *ekstrensis* (melakukan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu yang lain) dan *intrinsik* (adalah motivasi internal untuk melakukan sesuatu, diterminasidiri dan pilihan personal, minat, penghargaan ekstrinsi dan motivasi instrinsik, atribut (bahwa individu termotivasi untuk mengungkap penyebab yang mendasari kinerja dan perilaku mereka sendiri), efikasi diri (adalah keyakinan diri “bahwa saya bisa”), ekspektasi (adalah keyakinan diri mengenai seberapa hasil mereka dalam menyelesaikan tugas).

Aspek-aspek yang terdapat dalam prestasi belajar mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga aspek ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan, bahkan merupakan hubungan yang hierarki.

Aspek kognitif mencakup belajar hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan belajar evaluasi. Aspek afektif tampak pada sikap siswa/perhatian terhadap mata pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru dan teman serta kebiasaan belajar. Aspek psikomotor, tipe ini tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak.

Faktor-faktor pencapaian prestasi belajar terdiri dari faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi lingkungan fisik sekolah, lingkungan sosial kelas, lingkungan sosial keluarga. Faktor internal yaitu kesehatan fisik faktor psikologis dan motivasi. Faktor psikologi meliputi intelegensi, bakat siswa, minat, kreativitas. Faktor motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan sungguh.

Prestasi akademik yang diraih oleh siswa prodi keuangan-keahlian Akuntansi adalah lomba LKS, LCT tingkat Kabupaten. Sedangkan prestasi non akademik yang pernah diraih adalah futsal, spak bola dan Pramuka.²²

Untuk mengungkap kebenaran hasil wawancara, selain telaah dokumen peneliti juga melakukan observasi guna melihat keadaan yang sebenarnya apa yang disampaikan oleh informan konci, dalam hal ini Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, sehingga kebenaran akan terungkap secara nyata.

Beberapa data hasil observasi terkait dengan kualitas produk Jurusan Akuntansi disajikan dalam bentuk tabel seperti tertera dibawah ini:

Tabel.12. Tabel kelengkapan KBM Prodi Akuntansi

a) Data Kelengkapan KBM Prodi Akuntansi hasil observasi

No	Aspek yang diamati	Keterangan	
		Ada	Tidak
1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	

²² Haris Saputra, waka kesiswaan, dokumen.

4	Media/ Sarana KBM	√	
---	-------------------	---	--

Sumber: Guru Mata Pelajaran

b) Data Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (KBM) Prodi Akuntansi²³

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil
1	Perencanaan pembelajaran	a.Silabus b.RPP c.Program Tahunan d.Lembar Penilaian e.Kalender Pendidikan	Ada Ada Ada Ada Ada
2	Pelaksanaan Proses belajar mengajar	a.Pembukaan pelajaran b. Interaksi dengan siswa c.Penggunaan metode mengajar d.Penggunaan media/peraga pembelajaran e.Respon keaktifan siswa dalam proses pembelajaran f.Penggunaan Waktu g.Teknik penguasaan kelas	Baik Baik Tepat Sesuai Baik Sesuai Baik

²³ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

		h.Cara memotivasi siswa i.Pemanfaatan lingkungan sekitar j.Penutup pembelajaran	Baik Baik Baik
3.	Penilaian	a.Waktu penilaian b.Bentuk dan jenis penilaian c.Tindak lanjut penelitian	Sesuai materi Uraian Ada Remidi dan Penugasan

Sumber : Kegiatan Belajar mengajar

Tabel.13. Data prestasi siswa

c) Data Prestasi siswa Prodi Akuntansi

No	Jenis Prestasi	Asepek yang diamati			Hasil			
		Spesifikasi lomba	Juara	Tingkat	Piala		Piagam	
					Ada	Tdk	Ada	Tdk
1	Prestasi	a.LCT	II	Kabupaten	√			
	Akademik	b.OSN	II	Kabupaten	√			
2	Non Akademik	Pramuka	III	Kecamatan	√			

Sumber: waka kesiswaan

d. Pembiayaan Pendidikan prodi akuntansi

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupun yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan.

Pengelolaan keuangan sekolah meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utama pengelolaan pembiayaan pendidikan adalah bagaimana pembiayaan pendidikan dapat menghasilkan produktivitas pendidikan. Produktivitas berkaitan dengan proses penataan dan penggunaan sumber-sumber pembiayaan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Upaya menyelenggarakan dan meningkatkan sistim pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertumpu pada manajemen ynag baik, tetapi juga tergantung pada faktor pembiayaan. Temuan dilapangan menunjukan bahwa pada dasarnya proses penyusunan anggaran dan belanja SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur yang diteliti merupakan format yang sudah baku merupakan perencanaan pendapatan yang bersumber dari Pemerintah (BOS) yang besarnya Rp 1400.000,00/siswa/tahun, siswa dalam bentuk sumbangan sebesar Rp 2.500.000,00/siswa/tahun dan donatur. Sistem pembiayaan di SMK Ma'arif NU Purbolingo Lampung Timur adalah sistem pembiayaan tunggal, maksudnya jumlah ditentukan tapi pembayaranya boleh diangsur dan biaya itu sudah

mencakup seluruh kebutuhan sekolah. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak

“Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma’arif adalah dari dana bantuan perasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”.²⁴

Hal ini juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung Kusumo Purbolinggo Lamping Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X, satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prakerin dan anaknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibebaskan”.²⁵

Keuangan sekolah merupakan bagian yang amat penting karena setiap kegiatan memerlukan uang, karenanya keuangan sekolah harus diatur dengan sebaik-baiknya. Untuk mengatur keuangan dengan baik diperlukan kreatifitas Kepala Sekolah dalam menggali sumber dana, menempatkan bendaharawan yang menguasai pembukuan, jujur, bertanggung jawab serta dapat memanfaatkan keuangan dengan benar. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’rif NU 1 Purbolinggo mengungkapkan:

²⁴ Drs.H.Rahmat Dahlan,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, tanggal 04 Januari 2018

²⁵ Karyati ,wali murid, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2017

“Bendahara tetap harus ada walupun uang sudah disimpan di BMT tetapi untuk pembukuan secara detail kan masih perlu bendahara dan bendahara saya cari orang yang loyalitasnya tinggi, jujur, teliti menguasai pembukuan/akuntansi”.²⁶

Untuk meningkatkan kepercayaan dan dukungan orang tua murid, masyarakat dan pemerintah pengelolaan keuangan di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur penggunaan keuangan dilaksanakan secara transparan, akuntabilitas, efektif dan efisien. Hasil wawancara peneliti dalam hal penggunaan keuangan dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM mengatakan:

“Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma’arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar”.²⁷

Perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan proses pengambilan keputusan dari sejumlah pilihan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang. Berkaitan dengan manajemen pembiayaan anggaran pada SMK Ma’Arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, perencanaan memiliki peran yang sangat penting karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki, baik berkaitan dengan SDM maupun dengan sumber dana itu sendiri.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan diperoleh informasi bahwa tahapan untuk menyusun rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) pada SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo

²⁶ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

²⁷ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara Tanggal 04 Februari 2018

Lampung Timur adalah dengan mengadakan rapat dengan pihak-pihak terkait dilingkungan SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pihak terkait, yaitu kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bendahara, guru senior, yayasan dan komite. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala SMK Ma'arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komimen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.²⁸

Dalam menetapkan jumlah anggaran dua hal yang perlu diperhatikan yaitu unit cost (satuan biaya) dan volume kegiatan. Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Ada empat hal yang menjadi skala prioritas dalam penyusunan RAPBS yaitu: kesejahteraan guru, KBM, Sarana , prasarana.

Hasil musyawarah yang dilakukan berdasarkan petunjuk dari Dinas pendidikan dan yayasan disusun sebuah perencanaan anggaran oleh pihak SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur . Usulan tersebut kemudia diajukan kepada pihak Yayasan.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat ,MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaanya beliau mengatakan:

“Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak misal untuk kesejahteraan guru, KBM, sarana

²⁸ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

dan prasarana ya saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaanya”.²⁹

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan yaitu untuk gaji guru sebesar 40%, KBM 30%, sarana 20% dan untuk pengembangan prasarana 10%. Mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan pembelanjaan harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan.

Hasil wawancara dengan beberapa informan, memberi kejelasan bahwa biaya yang memadai akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja personil (guru dan tenaga administrasi). Pengaruh positif lainnya akan mampu meningkatkan pelayanan kegiatan pembelajaran di sekolah, yang salah satunya ditunjukkan dalam bentuk peningkatan mutu output SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

Adapun untuk pencairan dari pengajuan proposal pengadaan kegiatan dan sarana diwajibkan dengan proposal, hal ini dalam rangka perwujudan dari transparansi dan akuntabilitas.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal atau minimal ada rincian penggunaannya baru saya Acc dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kwitansi”.³⁰

²⁹ Drs.H. Rahmat, MM Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

³⁰ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Menurut bendahara sekolah pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting, di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur pengawasan dilakukan oleh kepala dewan pendidikan daerah, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku, kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan sistim yang lain atau perubahan sistem guna mencapai hasil yang lebih sempurna.

Kegiatan pengawasan jelas sangat diperlukan sekaligus menghasilkan informasi tentang penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional yang sedang terjadi. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawasan dilakukan oleh dewan pendidikan”.³¹

Temuan lapangan menunjukan bahwa pengawasan anggaran/keuangan dilakukan dengan tujuan untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3) kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegahatau setidaknya dapat mengurangnya,(4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini senada dengan yang

³¹ Drs.H.Rahmat, MM,Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

disampaikan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM mengungkapkan:

“Disamping untuk melihat tingkat efisiensi, pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.³²

Menurut Kepala Sekolah untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa, maka saya laporkan tentang penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan saya disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota, SPPD, dan sebagainya).

Berdasarkan pengamatan dan wawancara, bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan yaitu antara lain: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus mebuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokkan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana, (3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 purbolingo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah dimasa yang akan datang, (4) Setiap pengeluaran

³² Drs.H. Rahamat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh kepala sekolah dan ketua yayasan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur,(5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus harus balance jumlahnya, sehingga saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya,(6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali. Berikut kutipan hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan: “Berapa keuangan yang tersisa atau mungkin devisit anggaran perlu saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.³³

Keabsahan data hasil wawancara harus didukung oleh dokumen sehingga apa yang disampaikan oleh informan konci benar-benar didokumentasikan dengan baik. Menurut Tung Palan dokumen adalah catatan outententik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlakuk selama satu tahun.Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal. Biaya investasi satua pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan

³³ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan. Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajaran, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Dalam membuat rencana anggaran ada tahapan- tahapan yang harus dilalui yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala sekola, Wakil kepala sekolah, guru senior, kaprog, yayasan dan komite. Musyawarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20% prasarana 10%³⁴.

Hasil musyawarah diusulkan kepihak Yayasan, karena SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

³⁴ Vivi Prasetyawati, bendahara, Dokumen

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS), dari siswa dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS), dengan menedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Mekanisme pencairannya adalah waka sarpras dan masing- masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada bendahara.

Salah satu fungsi orgonik manajemen adalah pengawasan. Pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasioanal pada lembaga SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organesasi tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagai kekurangan tersebut dapat berakhibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiaensi, efektifitas dan produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing-

masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organisasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktor penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh pengawas, Kepala Sekolah maupun dari pihak yayasan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah uang yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kwitansi, faktur serta buku rekening bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Untuk menjamin keakuratan data temuan, baik wawancara maupun dokumen maka observasi menjadi penting untuk dilakukan oleh peneliti, hal ini untuk mengungkap kebenaran secara nyata. Hasil observasi disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel.14. Tabel kelengkapan Adm. Keuangan

1) Data Pembiayaan Pendidikan dari observasi³⁵

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak
1	Pencatatan uang masuk	Buku Kas	√	

³⁵ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

2	Perencanaan pengeluaran	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Pengeluaran	a.Daftar gaji	√	
		b.Laporan keuangan	√	
		c.Bukti pengeluaran	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

Sumber: Bendahara sekolah

2. Prodi Administrasi Perkantoran

a. Program Keahlian

Hasil wawancara dengan Ketua program diperoleh keterangan bahwa jurusan Administrasi Perkantoran siswa dilatih untuk mumpuni dalam hal yang berkaitan dengan administrasi perkantoran tersebut, seperti mengetik, surat menyurat, pengarsipan, menerima telepon dan lain-lain. Serta dapat terampil dalam menggunakan peralatan kantor.

Temuan lapangan bahwa profesi ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan pekerjaan rutin, tugas-tugas administrasi atau tugas-tugas pribadi dari atasannya.

Salah unsur pokok yang berperan dalam mewujudkan visi jurusan Administrasi Perkantoran salah satunya adalah guru yang profesional dan ahli dalam bidangnya, serta berkualifikasi SI.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam hal Kompetensi guru, beliau mengatakan:

“Tenaga kependidikan di SMK Ma’arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.³⁶

b. Pelayanan Akademik

Keberhasilan usaha dibidang jasa pendidikan sangat dipengaruhi oleh bagaimana Kepala Sekolah mengadakan pendekatan dan pelayanan kepada warga sekolah dan warga masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Aspek *Tangibility*/berwujud ditandai dengan keseriusan Kepala Sekolah untuk memenuhi sarana dan prasarana, seperti media pembelajaran, alat-alat praktik kejuruan dan prasarana, seperti gedung ruang praktik, ruang belajar yang dibutuhkan oleh jurusan Administrasi Perkantoran. Karena kelengkapan sarana dan prasarana sangat membantu guru dalam proses pembelajaran (KBM) untuk mencapai kompetensi secara maksimal. Hasil wawancara dengan Kepala SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembangannya”.

Aspek *Empaty* aspek ini ditandai dengan kesungguhan Kepala Sekolah memperhatikan kebutuhan siswa, diantaranya disediakan banyak pilihan

³⁶ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

program keahlian, yang sampai saat ini sudah memiliki 6 jurusan yang semuanya diajar oleh guru-guru yang berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya.

Aspek *Responsiveness*/daya tanggap ini ditandai kesigapan pelanggan internal dalam merespon semua keluhan siswa serta melayani siswa dengan cepat, tepat dan tidak pilih kasih. Dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa dengan cepat dan tepat. Hal ini ditegaskan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur:

“Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tata tertib maupun hal bimbingan karir, karena saya punya guru BK sebanyak enam orang dan dibantu juga oleh Polsek dan Koramil Purbolinggo Lampung Timur.”

Bimbingan dan konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya, sehingga sanggup mengarahkan diri dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas.

Upaya bantuan ini dilakukan secara terencana dan sistematis untuk semua peserta didik berdasarkan identifikasi kebutuhan mereka, pendidik, institusi, dan harapan orang tua dan dilakukan oleh tenaga profesional bimbingan dan konseling yaitu konselor.

Temua dilapangan dan wawancara dengan beberapa responden bahwa guru BK SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur selalu memberi pelayanan dibidang karir, misalnya untuk memilih pekerjaan yang sesuai, memilih jurusan pada saat mau melanjutkan kuliah.

Upaya mengatasi permasalahan yang sering muncul dikalangan pelajar, seperti pelanggaran disiplin, atau perbuatan yang berbau kriminal, kepala sekolah bekerjasama dengan Polsek dan Koramil Purbolinggo Lampung Timur. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

“Selain guru BK yang ada di sekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya mengadakan kerjasama dengan Polsek dan Koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dan siswa sehingga dapat fokus mengajar.Untuk memperkuat posisi Koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk Koramil dan Polsek sebagai pembantu guru BK di SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur”.³⁷

. Peneliti juga mewancarai salah guru konseling dalam hal mengatasi permasalahan siswa dan bagaimana cara mengarahkan siswa untuk mencapai cita-citanya, berikut ungkapan yang disampaikan oleh salah satu guru Bimbingan dan Konseling Ibu Dwi Livana Sari,S.Pd sebagai berikut:

“Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada perbuatan yang berbau kriminal,dan kadang ada yang bergaul terlalu bebas, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga libatkan orang tua siswa”.³⁸

Kerja sama dengan pihak Polsek dan Koramil dimaksudkan untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara siswa dan guru, sehingga guru dapat melaksanakan tugasnya dengan rasa nyaman tanpa ada beban moral dengan siswa.

Aspek *Reliability*/kehandalan yang ditandai dengan membudayakan dengan membudayakan disiplin oleh semua warga sekolah

³⁷ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala sekolah, wawancara Tanggal 04 Februari 2018

³⁸ Dwi Livana, Guru Konseling, Wawan cara, Tanggal 05 Februari 2018

dalam semua kinerja baik siswa, guru dan tenaga non kependidikan yang ada dibawah kepemimpinanya, sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu lagi untuk menggunakan jasa para alumni.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

“Karakter dijamin baik dan dijamin siap kerja karena perangkat pembelajaran yang digunakan oleh guru-guru berstandar nasional, maksudnya sebagian indikator kompetensinya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat pratik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan.

Temuan dilapangan bahwa Kepala Sekolah, guru, dan Staf Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Kepala Sekolah sebagai sosok yang menjadi panutan dalam kesehariannya selalu menunjukan sikap keteladanan dalam berbagai hal, baik ucapan, kedisiplinan, kebersihan, serta kejujuran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberi keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan tetap berjalan sesuai rencana”

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, kepala sekolah dituntut dapat memberi pelayanan yang diinginkan/ mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelangganya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat, MM tentang pelayanan kepada para guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, setiap tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”.³⁹

Temuan lapangan dan wawancara dengan salah satu guru bahwa Sistem informasi manajemen di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan akademik. Pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar, misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan

³⁹ Drs.H.Rahmad, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

adminstrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat paraktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan guru bimbingan dan konseling (BK).

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM:

“Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.⁴⁰

Aspek *Assurance*, Jurusan Administrasi Perkantoran adalah jurusan yang mempunyai perbedaan dengan jurusan yang lain, siswa dilatih untuk mumpuni dalam hal yang berkaitan dengan Administrasi Perkantoran, seperti mengetik, surat menyurat, mengarsipkan dan bagaiman cara menerima telpon yang baik. Tamatan Administrasi Perkantoran didesain menjadi staf administrasi (produksi, dokumen), resepsionis, personalia, dan sekretaris. Karena profesinya adalah sebagai pelayan maka siswanya juga diajarkan/dibekali tentang tatakrama, cara menyampaikan informasi yang baik dan tepat dan berpenampilan yang rapih.Untuk memfasilitasi alumni jurusan ini juga mengadakan MOU dengan

⁴⁰ Drs.H.Rahmat, kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo,wawancara, 04 Februari 2018

dunia usaha maupun dunia industri. Hal ini juga dikatakan oleh Bapak Drs.H.

Rahmad,MM, bahwa:

“Masalah Alumni Sekolah juga masih ikut bertanggung jawab untuk memfasilitasi untuk mendapatkan pekerjaan ini saya buktikan dengan MOU yang saya lakukan dengan beberapa perusahaan, seperti AlfaMart. Indo Mart, Honda dan beberapa perusahaan yang ada disekitar Bekasi dan Tangerang”.

Untuk menjamin keabsahan hasil wawancara, maka peneliti melakukan telaah dokumen, untuk mengungkap kebenaran data yang disampaikan oleh informan konci melalui wawancara. Menurut Tung Palan dokumentasi adalah catatan otentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Peraturan akademik yang dibuat dan dilaksanakan oleh Prodi Administrasi Perkantoran adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian, jumlah jam efektif dalam satu tahun 39 minggu, semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas XII sebanyak 16 minggu. Proses belajar meliputi tatap muka, praktik sekolah, praktik industri (Prakerin) dengan perbandingan 1 jam : 2 jam :4 jam⁴¹.

Program sekolah yang mendukung proses belajar wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih, istighosah, dan sholat berjamaah.

Guru yang mengampu di Jurusan Administrasi Perkantoran berjumlah 23 guru, dengan rincian guru produktif 5 guru dan adaptif normatif sebanyak 17 guru 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% sudah tersertifikasi.

⁴¹ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen

Jumlah siswa jurusan Administrasi perkantoran tahun pelajaran 2017/2018 adalah 100 siswa dengan rincian kelas X 40 siswa, XI 29siswa, XII 31 siswa. 2017/2018⁴².

Tabel.15. Data siswa Prodi Administrasi Perkantoran

NO	Jurusan	Kelas	Jumlah Kelas	Jumlah siswa
1	Adm Perkantoran (AP)	X Adm.Perkantoran 1	1	40
		X Adm.Perkantoran 2	1	
		XI Adm Perkantoran 1	1	29
		XII Adm Perkantoran 1	1	31

Sumber: waka kurikulum

Hasil pengamatan dokumen yang peneliti lakukan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan Akademik dan Nonakademik juga sudah memadai serta sudah terinventaris dengan baik, sudah terinci mulai dari jumlah, kebutuhan perkelas dan spesifikasi alat praktek kejuruan. Sarana yang dimiliki jurusan keahlian Administtras Perkantoran seperti berikut:

Tabel. 16. Data sarana Prasarana Prodi Adm. Perkantoran.

No	Kode	Nama Kompetensi keahlian	Dibutuhkan pada kelas	Nama dan Spesifikasi Peralatan yang dibutuhkan	Yang ada	Ket
1	DKK-118.1	Memahami prinsip-prinsip penyelenggaraan administrasi perkantoran	X			
2	DKK-	Mengaplikasi	X	1.Server Operator	0	

⁴² Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen

	118.2	keterampilan dasar komunikasi		PABX24 Port 2.Pesawat telpun 3.Pesawat Faxcimile 4.Aiphon	0 1 30	
3	DKK-118.3	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega	X	1.Meja Resepsionis 2.Kursi untuk meja resepsionis	1 2	
4	DKK-118.4	Menerapkan keselamatan kerja & lingkungan Hidup (K3LH)	X	Pemadam kebakaran	1	
5	KK-118.3	Mengelola peralatan kantor	X	1.Stapler kecil 2.Stapler tanggung 3.Stapler besar 4.Stapler besar 5.stapler remover 6.Overhead Proyektor 7.Paper sheader (penghancur kertas) 8.Paper cutter A4 9.Paper cutter F4 10.perforator 11.Laminating	30 30 2 4 2 2 0 1 1 30 1	
6	KK-118.8	Membuat dokumen	XI	1.Komputer	27	
7	KK-118.5	Menangani pengadaan dokumen	XI	1.Mesin Fotocopy 2.Mesin stensil	1 1	

8	KK-118.7	Mengelola sistim kearsipan	XI	1.Filing cabinet 4 laci 2.Rak/lemari arsip 3.Cardex (card indeks) 4.Baki arsip 3 susun 5.ordner	1 2 0 30 30	
9	KK-118.1	Mengoperasikan aplikasi perangkat lunak	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Corry	30 30 2 15 1	
10	KK-118.2	Mengoperasikan aplikasi presentasi	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Corry.		
11	KK-118.4	Melakukan prosedur administrasi	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Corry.		
12	KK-118.6	Menangani surat/dokumen kantor	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Corry.	1	
13	KK-118.11	Mengelola dan kas kecil	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Corry.		
14	KK-118.13	Mengola data/informasi	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD		

		ditempat kerja		3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Copy.		
15	KK-118.14	Mengaplikasikan adm.perkantoran ditempat kerja	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebook 5.Printer Scaner&Copy.	1	
16	KK-118.9	Memproses perjalanan bisnis	XII			
17	KK-118.10	Mengelola pertemuan/rapat	XII	1.Meja rapat 2.Kursi rapat 3.Papan white board 4.Soun system 5.Salon	15 30 1 1 1	
18	KK-118.12	Memberikan pelayanan kepada pelanggan	XII			

Sumber: Waka sarana dan prasarana

Bimbingan dan Konseling merupakan layanan bantuan untuk peserta didik baik secara kelompok maupun perorangan, agar mampu mandiri dan berkembang secara optimal, dalam bidang pengembangan kehidupan pribadi, kehidupan sosial, kemampuan belajar, dan perencanaan karir melalui berbagai layanan dan kegiatan pendukung bimbingan konseling.

Visi pelayanan bimbingan danKonseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari: misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.⁴³

Administrasi bimbingan dan konseling pada tahun 2017/2018 harus mengacu pada Permendikbut NO 111 Tahun 2014. Untuk implementasinya guru bimbingan dan konseling dalam kegiatan di sekolah, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Dirjen GTK telah menerbitkan Pedoman Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling (POP) di sekolah Tahun 2016. Dengan diterbitkannya POP bimbingan dan konseling ini , maka semua perangkat bimbingan dan konseling harus sudah mengacu pada POP.

Kelengkapan perangkat diantaranya program tahunan, program semester, layanan program, rencana kegiatan, rumusan kebutuhan dan topik layanan. Sedangkan administrasinya meliputi buku konsultasi, buku catatan kasus, surat panggilan siswa, dan surat panggilan orang tua.

Observasi penting dilakukan untuk mengungkap secara nyata tentang temuan data yang disampaikan melalui wawancara dan dokumen sehingga kebenaran informasi yang disampaikan oleh informan konci benar-benar akurat. Berikut adalah data hasil observasi:

⁴³ Dwi Livana Sari, guru bimbingan konseling, dokumen

Tabel.17. sarana Praktik kejuruan Prodi Adm. Perkantoran

a) Data sarana praktik kejuruan Prodi Administrasi Perkantoran⁴⁴

NO	Aspek yang diamati	Hasil		
		Jumlah	Kondisi	
1	Aipon	1	Baik	
2	Meja resepsionis	1	Baik	
3	Stapler besar	1	Baik	
4	Laminating	1	Baik	
5	Paper cutter	0	Baik	
6	Komputer	30	Baik	
7	Mesin foto copy	1	Baik	
8	Mesin stensil	1	Baik	
9	Teling Kabinet 4 laci	1	Baik	
10	Lemari arsip 3 susun	30	Baik	
11	Meja rapat	15	Baik	
12	LCD Proyektor	1	Baik	
13	Pemadam kebakaran	1	Baik	

Sumber: waka sarana prasarana

⁴⁴ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

Tabel.18. Data Adm Bimbingan Konseling

c). Data Bimbingan Konseling Prodi Administrasi Perkantoran.

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak ada
1	Buku catatan kasus	√	
2	Bukti penanganan siswa	√	
3	Bukti pemanggilan orang tua	√	
4	Buku konsultasi	√	

Sumber: Guru Bimbingan dan Konseling

c. Kualitas Produk

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad, MM , beliau mengatakan:

“Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disyahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.⁴⁵

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa rata-rata guru yang mengampu di Program keahlian Administrasi Perkantoran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM) sudah melengkapinya dengan perangkat pembelajaran, seperti

⁴⁵ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

silabus, RPP, dan sarana belajar, seperti LCD dan alat praktik sehingga kegiatan belajar mengajar berlangsung secara interaktif dan menyenangkan.

Menurut beberapa informan bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru dengan cara mengikutsertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP), memberi tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM, dan alat praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.⁴⁶

Setrategi yang dilakukan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru yang dilaksanakan menjelang Agriditasi. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma'arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”.⁴⁷

Untuk mewujudkan kualitas tamatan dan harapan dunia kerja, Program keahlian Administrasi Perkantoran, maka kegiatan pembelajarannya harus

⁴⁶ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

⁴⁷ Drs.H.Rahmat Dahlan, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

didukung dengan alat praktek yang memadai, sehingga tamatan siap menghadapi pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Dalam hal ini Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembangannya”.⁴⁸

Kelengkapan alat/sarana kegiatan belajar mengajar (KBM) diberikan dalam rangka pencapaian kompetensi dan diperoleh prestasi yang memuaskan.

Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru mempengaruhi kualitas pembelajaran, karena dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidang keahlian akan mudah mengetahui materi yang bagaimana yang harus disampaikan, memilih metoda, dan pengelolaan pelaksanaan praktek juga akan berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur dalam hal Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru, beliau mengatakan:

“Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.⁴⁹

Hasil pengamatan bahwa guru Program keahlian Administrasi Perkantoran dalam melakukan penilaian sudah mengikuti prinsip dan prosedur penilaian. Prinsip yang dimaksudkan antara lain sebagai berikut: (1) Dalam menilai hasil belajar hendaknya dirancang sedemikian rupa sehingga jelas abilitas

⁴⁸ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

⁴⁹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo, wawancara, Tanggal 04 F Februari 2018

yang harus dinilai, materi penilaian, alat penilaian, dan interpretasi hasil penilaian. Sebagai patokan dalam merancang penilaian hasil belajar adalah kurikulum yang berlaku dan buku pelajaran yang digunakan,(2) Penilaian hasil belajar hendaknya menjadi bagian integral dari proses belajar-mengajar. Artinya penilaian senantiasa dilaksanakan pada setiap proses belajar-mengajar sehingga pelaksanaannya berkesinambungan,(3) Agar diperoleh hasil penilaian yang obyektif dalam pengertian menggambarkan prestasi dan kemampuan siswa sebagaimana adanya, penilaian harus menggunakan berbagai alat penilaian dan sifatnya komprehensif. Dengan sifat komprehensif dimaksudkan yang dinilainya tidak hanya aspek kognitif saja, tetapi juga aspek afektif dan psikomotoris,(4) Penilaian hasil belajar hendaknya diikuti dengan tindak lanjut.

Data hasil penilaian sangat bermanfaat bagi guru maupun siswa. Oleh karena itu perlu dicatat secara teratur dalam catatan khusus mengenai kemajuan siswa. Hasil penilaian juga dijadikan bahan untuk menyempurnakan program pengajaran, memperbaiki kelemahan-kelemahan pengajaran dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa yang memerlukannya.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan didapat bahwa guru Program keahlian telah mengikuti proses penilaian dengan benar, proses yang dimaksud adalah: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran. Mengingat fungsi penilaian hasil belajar adalah mengukur tercapai tidaknya tujuan pengajaran, maka perlu kelengkapan alat/sarana kegiatan belajar mengajar (KBM) diberikan dalam rangka pencapaian kompetensi dan diperoleh prestasi yang memuaskan.

Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru mempengaruhi kualitas pembelajaran, karena dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidang keahlian akan mudah mengetahui materi yang bagaimana yang harus disampaikan, memilih metoda, dan pengelolaan pelaksanaan praktek juga akan berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam hal Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru, beliau mengatakan:

“Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.⁵⁰

Penilaian pendidikan adalah pengumpulan dan pengolahan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar siswa. Temuan dilapangan bahwa guru-guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melakukan langkah-langkah penilaian dengan benar, yaitu meliputi perencanaan panilaian, penyusunan alat penilaian, dan pengumpulan informasi tentang hasil belajar siswa.

Penilaian dilaksanakan melalui berbagai bentuk antara lain penilaian unjuk kerja (*performance*), penilaian sikap, penilaian fortfolio, dan penilaian diri. Hasil wawancara peneliti dengan guru mapel Adinistrasi Perkantoran Ibu Lilis Setiawati,A.Md beliau mengatakan:

“Untuk mengetahui sejauh mana kompentensi dapat dicapai oleh siswa, maka saya mengadakan penilaian dari aspek afektif dan psikomotor melalui latihan, Uji Blok dan penugasan .Untuk Uji Blok saya laksanakan minimal 3 kali dalam satu

⁵⁰ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

semeste terus nanti ada juga ulangan tengah semester dan yang terakhir adalah ulangan semester bersama”.⁵¹

Dalam menyusun alat penilaian hendaknya diperhatikan kaidah-kaidah berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran, (2) Merumuskan indikator sehingga jelas betul abilitas yang harus dinilainya, (3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya, lingkup materi yang diajarkan, (4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal, (5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku, (6) Membuat dan menentukan konci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilainya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.⁵²

Informasi yang peneliti peroleh dari Ketua prodi Administrasi Perkantoran Lilis Setiawati, A.Mp bahwa prestasi yang pernah diraih jurusan Administrasi perkantoran adalah lomba Kompetensi siswa (LKS) tingkat kabupaten Lampung

⁵¹ Dinar sapta Putri, Guru Mapel Akuntansi, *wawancara*, Tanggal 04 Januari 2018

⁵² Drs.H. Rahmat Dahlan, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

Timur. Sedangkan alumni yang bekerja diperusahaan mencapai 80%, yang berwiraswasta 12% dan yang melanjutkan kuliah 8%.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Struktur kurikulum Prodi Administrasi Perkantoran:

Kelompok A (Wajib): Pendidikan Agama dan budi pekerti, pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan, Bahasa Indonesia, matematika, sejarah indonesia, bahasa Inggris.

Kelompok B (Wajib): Seni budaya, Prakarya dan Kewirausahaan, Pendidikan Jasmani, Olah Raga dan Kesehatan.

Kompetensi Kejuruan : 3.2.1 Mengoperasikan aplikasi perangkat lunak. 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi presentasi. 3.2.3 Mengelola peralatan kantor. 3.2.4 Melakukan prosedur administrasi. 3.2.5 Menangani penggandaan dokumen. 3.2.6 menangani surat/dokumen kantor. 3.2.7 mengelola sistem kerarsipan. 3.2.8 Membuat dokumen. 3.2.9 Memproses perjalanan bisnis. 3.2.10 Mengelola pertemuan. 3.2.11 mengelola dan kas kecil. 3.2.12 memberi pelayanan kepada pelanggan. 3.2.13 Mengelola data. 3.2.14 Mengaplikasikan administrasi

perkantoran ditempat kerja. 3.2.15 menerapkan komunikasi telepon dan faksimile.

3.2.16 mengelola even orgenezer.⁵³

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar Nasioanal diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Standar Nasioanal berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasioanal dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradapan bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya Standar Kompetensi Kelulusan, Adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses pembelajaran , pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajardan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajara mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.

Proses pembelajaran meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat

⁵³ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen

identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP yaitu Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajarana meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pegetahuan sebelumnya dengan materi yang akan diajarkan, menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus. Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotifasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang

cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik.

Kegiatan inti menggunakan metoda yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan, *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfungsi sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar, membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/atau sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan/atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak

lanjut dalam bentuk pembelajaran remidi, pengayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.

Pengawasan Proses Pembelajaran meliputi: **Pemantauan**, kegiatan pemantauan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Pemantauan dilakukan dengan cara diskusi kelompok terfokus, pengamatan, pencatatan, perekaman, wawancara dan dokumentasi. **Supervisi**, dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Kegiatan supervisi diselenggarakan dengan cara pemberian contoh, diskusi, pelatihan, dan konsultasi. Kegiatan supervisi dilakukan oleh kepala sekolah dan pengawas satuan pendidikan. **Evaluasi**, dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

Pelaporan, hasil kegiatan pemantauan, supervisi, dan evaluasi proses pembelajaran dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Tindak lanjut: penguatan dan penghargaan diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar, teguran yang bersifat mendidik diberikan kepada guru yang belum memenuhi standar, Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ penataran.

Upaya menjamin kualitas lembaga pendidikan kejuruan sangat tergantung salah satunya pada kelengkapan sarana prasarana atau fasilitas yang diinvestasikan oleh

lembaga pendidikan itu sendiri, oleh karena itu sarana prasarana setidaknya mendekati standar minimum. Sarana prasarana merupakan bagian penting yang harus disiapkan secara cermat dan berkesinambungan, sehingga dapat dijamin terlaksananya proses belajar yang efektif dan efisien.

Sarana prasarana merupakan salah satu input, sedangkan input merupakan salah satu sub sistem. Sarana prasarana sangat perlu disiapkan untuk menunjang ketrampilan siswa agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi. SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruangan perpustakaan, ruang kerja bengkel, koperasi, instalasi daya, dan tempat ibadah. Sarana yang dimiliki oleh Prodi Administrasi Perkantoran dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti spidol, buku pelajaran, alat peraga, alat praktik dan media/sarana lainnya yang digunakan oleh guru dalam mengajar dan sarana yang tidak secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar adalah lemari arsip.⁵⁴

Proses manajemen sarana prasarana yaitu perencanaan dilakukan setiap satu tahun dan lima tahun dengan mengacu pada visi misi sekolah. Pengadaan sarana prasarana bukan hanya tugas waka sarana prasarana melainkan melibatkan semua Ketua program semua jurusan yang ada di sekolah. Inventaris dibedakan menjadi dua yaitu barang milik pemerintah dan bukan milik pemerintah. Pendistribusian dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Perawatan sarana

⁵⁴ Sidem Kusridi, waka sarpras, dokumen, tanggal 06 Februari 2018

prasarana dilakukan secara kontinu, kondisional dan berkala serta disesuaikan jenisnya. Pelaporan diadakan setiap tiga bulan sekali dengan merekap semua kegiatan yang telah dilakukan.

Prestasi belajar (*achievement or performance*) adalah hasil pencapaian yang diperoleh oleh peserta didik setelah mengikuti ujian dalam suatu pelajaran tertentu. Prestasi belajar diwujudkan dengan laporan nilai yang tercantum dalam buku rapor atau kartu hasil studi (KHS). Setiap periode tertentu (tengah semester, persemester, pertahun) siswa akan mengetahui bagaimana laporan prestasi hasil belajarnya.

Dalam mencapai hasil belajar yang memuaskan (prestasi) membutuhkan proses. Proses yang dimaksud adalah motivasi *ekstrensis* (melakukan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu yang lain) dan *intrinsik* (adalah motivasi internal untuk melakukan sesuatu, diterminasidiri dan pilihan personal, minat, penghargaan ekstrinsi dan motivasi instrinsik, atribut (bahwa individu termotivasi untuk mengungkap penyebab yang mendasari kinerja dan perilaku mereka sendiri), efikasi diri (adalah keyakinan diri “bahwa saya bisa “), ekspektasi (adalah keyakinan diri mengenai seberapa hasil mereka dalam menyelesaikan tugas).

Aspek-aspek yang terdapat dalam prestasi belajar mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga aspek ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan, bahkan merupakan hubungan yang hierarki.

Aspek kognitif mencakup belajar hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan belajar evaluasi. Aspek afektif tampak pada sikap

siswa/perhatian terhadap mata pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru dan teman serta kebiasaan belajar. Aspek psikomotor, tipe ini tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak.

Faktor-faktor pencapaian prestasi belajar terdiri dari faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi lingkungan fisik sekolah, lingkungan sosial kelas, lingkungan sosial keluarga. Faktor internal yaitu kesehatan fisik faktor psikologis dan motivasi. Faktor psikologi meliputi intelegensi, bakat siswa, minat, kreativitas. Faktor motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan sungguh. Prestasi akademik yang diraih oleh siswa Prodi Administrasi Perkantoran adalah lomba LKS, LCT tingkat Kabupaten. Sedangkan prestasi non akademik yang pernah diraih adalah futsal, spak bola dan Pramuka.⁵⁵

Tabel 19: Dokumen data Sarana Kegiatan Belajar Mengajar Prodi Administrasi Perkantoran:

No	Kode	Nama Kompetensi keahlian	Dibutuhkan pada kelas	Nama dan Spesifikasi Peralatan yang dibutuhkan	Yang ada	Ket
1	DKK-118.1	Memahami prinsip-prinsip penyelenggaraan administrasi perkantoran	X			
2	DKK-118.2	Mengaplikasi keterampilan dasar komunikasi	X	1.Server Operator PABX24 Port 2.Pesawat telpun 3.Pesawat Faxcimile 4.Aiphon	0 0 1	

⁵⁵ Haris Saputra, waka kesiswaan, dokumen, tanggal 13 Maret 2018

					30	
3	DKK-118.3	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega	X	1.Meja Resepsionis 2.Kursi untuk meja resepsionis	1 2	
4	DKK-118.4	Menerapkan keselamatan kerja & lingkungan Hidup (K3LH)	X	Pemadam kebakaran	1	
5	KK-118.3	Mengelola peralatan kantor	X	1.Stapler kecil 2.Stapler tanggung 3.Stapler besar 4.Stapler besar 5.stapler remover 6.Overhead Proyektor 7.Paper sheader (penghancur kertas) 8.Paper cutter A4 9.Paper cutter F4 10.perforator 11.Laminating	30 30 2 4 2 2 0 1 1 30 1	
6	KK-118.8	Membuat dokumen	XI	1.Komputer	27	
7	KK-118.5	Menangani pengadaan dokumen	XI	1.Mesin Fotocopy 2.Mesin stensil	1 1	
8	KK-118.7	Mengelola sistim kearsipan	XI	1.Filing cabinet 4 laci 2.Rak/lemari arsip 3.Cardex (card indeks) 4.Baki arsip 3 susun 5.ordner	1 2 0 30 30	
9	KK-118.1	Mengoperasikan aplikasi perangkat lunak	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Laptop/Notebo	30 30 2 15	

				ok 5.Printer Scaner&Corry	1	
10	KK-118.2	Mengoperasika n aplikasi presentasi	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
11	KK-118.4	Melakukan prosedur administrasi	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
12	KK-118.6	Menangani surat/dokumen kantor	XI	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
13	KK-118.11	Mengelola dan kas kecil	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
14	KK-118.13	Mengola data/informasi ditempat kerja	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
15	KK-118.14	Mengaplikasika n adm.perkantora n ditempat kerja	XII	1.CPU Komputer 2.Monitor LCD 3.LCD Proyektor 4.Lapptop/Notebo ok 5.Printer Scaner&Corry.		
16	KK-	Memproses	XII			

	118.9	perjalanan bisnis				
17	KK-118.10	Mengelola pertemuan/rapat	XII	1.Meja rapat 2.Kursi rapat 3.Papan white board 4.Soun system 5.Salon	15 30 1 1 1	
18	KK-118.12	Memberikan pelayanan kepada pelanggan	XII			

Sumber: Waka sarana prasarana

Observasi sangat penting untuk dilakukan untuk mengungkap kebenaran data hasil wawancara dan dokumen, sehingga apa yang disampaikan oleh informan konci benar- benar akurat. Berikut adalah data hasil observasi;

Tabel.20.Kelengkapan KBM Prodi Adm Perkantoran

a) Data kelengkapan KBM Prodi Administrasi Perkantoran⁵⁶.

No	Aspek yang diamati	Keterangan	
		Ada	Tidak
1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	
4	Media /Sarana	√	

Sumber: Guru mata pelajaran

b) Data pelaksanaan KBM Prodi Adm Perkantoran hasil observasi

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
1	Apersepsi	√		
2	Cara Menjelaskan	√		
3	Kesesuaian metode	√		
4	Interaksi	√		
5	Penggunaan waktu	√		
6	Penutup			

⁵⁶ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

	-refleksi -Penugasan	√ √		
--	-------------------------	--------	--	--

Sumber; Guru mata pelajaran

d. Pembiayaan Pendidikan

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anaknya, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupu yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan. Dalam pembiayaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan pembiayaan, pelaksanaan anggaran pendidikan, akuntansi, dan pertanggungjawaban serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu menyusun sistem informasi keuangan yang standar, maka diperlukan pembenahan manajemen keuangan dengan cara menyusun teknik-teknik pengelolaan keuangan sekolah yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kepala sekolah mempunyai wewenang untuk mencari dan memanfaatkan sumber dana sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing.

Menurut bendahara sekolah bahwa pengelolaan keuangan sekolah meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utama pengelolaan pembiayaan pendidikan adalah bagaimana pembiayaan pendidikan dapat menghasilkan produktivitas pendidikan. Produktivitas berkaitan dengan proses penataan dan penggunaan sumber-sumber pembiayaan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Upaya menyelenggarakan dan meningkatkan sistim pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertumpu pada manajemen yang baik, tetapi juga tergantung pada faktor pembiayaan. Sistem pembiayaan di SMK Ma'arif NU Purbolingo Lampung Timur adalah sistem pembiayaan tunggal, maksudnya jumlah ditentukan tapi pembayarannya boleh diangsur dan biaya itu sudah mencakup seluruh kebutuhan sekolah.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma'arif adalah dari dana bantuan perasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”.⁵⁷

Hal ini juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung kusumo Purbolingo Lampung Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prkerin dan eneknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibbaskan”⁵⁸.

Untuk meningkatkan kepercayaan dan dukungan orang tua murid, masyarakat dan pemerintah pengelolaan keuangan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur penggunaan keuangan dilaksanakan secara transparan, akuntabiitas, efektif dan efisien.

Hasil wawancara peneliti dalam hal penggunaan keuangan dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM mengatakan:

⁵⁷ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo, *wawancara*, tanggal 04 Januari 2018

⁵⁸ Karyati, Wali murid, *wawancara*, Tanggal 05 januari 2018

“Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma’arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar”.⁵⁹

Proses menyusun rencana anggaran pembiayaan pendidikan, Kepala Sekolah bersama waka sarana prasarana mengadakan analisis kebutuhan sekolah. Berdasarkan analisis ini diperoleh jenis dan jumlah kegiatan yang perlu dibiayai. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang penting sampai kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh kepala SMK Ma’arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.⁶⁰

Peneliti ingin memperoleh gambaran yang jelas tentang pembiayaan pendidikan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan waka sarana prasarana Bapak Sidem Kusridi, S.PdI tentang bagaimana cara pencairan dana untuk keperluan sarana, beliau mengatakan:

“Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya saya tinggal buat proposal saja terus saya ajukan”.⁶¹

Menurut pasal 53 peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan belanja Sekolah (RAPBS)

⁵⁹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *wawancara* Tanggal 04 Februari 2018

⁶⁰ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

⁶¹ Sidem Kusridi,S.Pd.I, waka Sarpras, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2018

Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaannya dalam satu tahun anggaran. Adapun rincian alokasi biaya pendidikan adalah sebagai berikut: Untuk gaji pegawai 40%, KBM 30%, untuk saran 10%, dan prasarana 5%.

Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Ada empat yang menjadi skala prioritas dalam penyusunan RAPBS yaitu: (1) kesejahteraan guru, (2) Kemampuan guru, (3) Sarana kelas (bahan dan Alat praktik), (4) Buku pelajaran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaannya beliau mengatakan:

“Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak ya saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaannya”.⁶²

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan dan mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan: “Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal

⁶² Drs.H. Rahmat, MM Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

atau minimal ada rincian penggunaannya baru saya Acc, dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kwitansi”.⁶³

Pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting dilakukan oleh dewan pendidikan, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui : (1) kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku, (2) kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, (3) kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan (4) sistim yang lain atau perubahan sistim guna mencapai hasil yang lebih sempurna. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan: “Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawasan di lakukan dewan pendidikan”.⁶⁴

Adapun tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3) kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegah atau setidaknya dapat menguranginya, (4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini disampaikan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM bahwa: “Disamping untuk melihat

⁶³ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

⁶⁴ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

tingkat efisiensi pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.⁶⁵

Untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa, maka kepala sekolah melaporkan tentang penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota, SPPD, dan sebagainya). Berdasarkan pengamatan, SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan yaitu antara lain: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus mebuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokkan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pembiayaan pendidikan di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana, (3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah di masa yang akan datang, (4) Setiap pengeluaran untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh kepala sekolah dan ketua yayasan SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, (5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus harus balance jumlahnya, sehingga

⁶⁵ Drs.H. Rahamat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya,(6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan: “Berapa keuangan yang tersisa atau mungkin devisa anggaran perlu saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.⁶⁶

Untuk menjamin keabsahan temuan data hasil wawancara dengan informan kunci maka perlu dilakukan telaah dokumen. Menurut Tung Palan dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum, dimana dokumen tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

⁶⁶ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajan, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Dalam membuat rencana anggaran ada tahapan-tahapan yang harus dilalui yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala Sekola, Wakil Kepala Sekolah, Guru senior, Kaprog, Yayasan dan Komite. Musyawarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 15% prasarana 15%⁶⁷.

Hasil musyawarah diusulkan kepihak yayasan, karena SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS), dari siswa dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan

⁶⁷ Vivi Prasetiawati, bendahara, dokumen, Tanggal 13 Maret 2018

Belanja Sekolah (RAPBS), dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Mekanisme pencairannya adalah waka sarpras dan masing- masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada bendahara.

Salah satu fungsi pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasioanal pada lembaga SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organesasi tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagai kekurangan tersebut dapat berakibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiaensi, efektifitas dan produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing- masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organesasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktot penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh Dewan pendidikan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah uang yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kwitansi, faktur serta buku rekening Bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Observasi harus dilakukan guna mengungkap secara nyata temuan data yang disampaikan oleh informan kunci, baik melalui wawancara maupun dokumen, sehingga keakuratan data diperoleh secara nyata. Data pembiayaan pendidikan Prodi Administrasi Perkantoran hasil observasi⁶⁸.

Tabel.21. Kelengkapan Administrasi keuangan

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak
1	Pencatatan uang masuk	Buku kas	√	
2	Perencanaan pengeluaran	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Pengeluaran	a.Daftar gaji	√	

⁶⁸ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

		b.Pengadaan sarana pendidikan	√	
		c.Laporan keuangan	√	
		d.Bukti pengeluaran.	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

3. Prodi Pemasaran (PM)

a. Program Keahlian

Program keahlian ini merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jurusan yang mampu menciptakan tenaga kerja yang ahli dibidang pemasaran. Hasil wawancara dengan ketua jurusan diperoleh keterangan bahwa untuk menghasilkan lulusan yang siap berkompetisi dipasar kerja maka jurusan Pemasaran berupaya memenuhi tuntutan pasar yang saat ini hampir semua kebutuhan sudah mulai menggunakan sistem digital. Untuk itu visi dan misinyapun harus mengacu pada kerja digital.

b. Pelayanan akademik.

Keberhasilan dibidang usaha , khususnya bidang jasa (pendidikan) hampir sepenuhnya dipengaruhi oleh bagaimana kepala sekolah memberi pelayanan yang baik/berkualitas. Lima dimensi pelayanan yang berkualitas telah dilaksanakan oleh Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampunr Timur, yaitu aspek *Tangibility*/berwujud, hal ini ditandai dengan kesungguhan Kepala Sekolah untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Pemasaran. Prasarana akademik misalnya Ruang belajar, ruang Paraktik,

Musola, koperasi sekolah. Sarana akademik diantaranya, LCD, alat praktik kejuruan dan internet.

Untuk menunjang kegiatan pembelajaran dan meningkatkan kompetensi siswa, berbagai fasilitas lengkap disediakan oleh SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, diantaranya: Lab. Komputer, Lab. Pemasaran, media pembelajaran (LCD), dan buku referensi. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung timur Bapak Drs.H.Rahmat,MM, beliau mengatakan:“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.⁶⁹

Aspek *Empaty*, hal ini ditandai kesungguhan kepala sekolah untuk memnuhi kebutuhan siswa, diataranya media belajar, alat praktik dan Ekstrakurikuler.

Aspek *Responsiveness*/daya tanggap, ini ditandai kesigapan pelanggan internal dalam merespon semua keluhan siswa dengan cepat, tepat dan tidak pilih kasih. Dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi siswa dengan cepat. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'Arif 1 NU Purbolinggo lampung Timur:

“Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tatatertib maupun dalam hal bimbingan karir, saya dibantu oleh enam orang guru BK dan juga dibantu oleh Polsek Dan Koramil Purbolinggo”.

⁶⁹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara ,Tanggal 04 Februari 2018

Bimbingan dan konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Menurut Guru Bimbingan dan Konseling, usia anak-anak di tingkat SMK adalah kondisi usia yang masih labil, hal ini ditandai adanya ucapan yang berlebihan, penampilan terkadang over (berlebihan), cara berpakaian yang tidak mengikuti aturan di sekolah, menggunakan HP pada saat KBM, tidak jarang terkadang perbuatan mereka menyinggung atau bahkan mengundang keributan antar sesama siswa. Pada saat ini HP merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap penurunan prestasi siswa. Untuk mengatasi masalah HP menurut Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Rahmad, MM mengatakan:

“Karena HP merupakan faktor yang sangat mempengaruhi penurunan prestasi siswa, untuk itu saya upayakan pertama saya minta kepada semua siswa untuk mematikan dan menaruh Hpnya didalam laci sampai selesai KBM, kemudian pada saat tertentu dengan hari yang tidak sama diadakan sidak HP agar siswa fokus dalam melaksanakan KBM”.⁷⁰

Usia ini masih butuh pendampingan dan pengarahan serta dorongan motivasi atas pencapaian cita-citanya. Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Sekolah Drs H. Ramad, MM beliau mengatakan:

“Selain guru bimbingan dan konseling yang ada di sekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan

⁷⁰ Drs.H Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, Wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur".⁷¹

. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu guru konseling dalam hal mengatasi permasalahan siswa dan bagaimana cara mengarahkan siswa untuk mencapai cita-citanya, berikut ungkapan yang disampaikan oleh salah satu Guru Bimbingan dan Konseling Ibu Dwi Livana Sari,S.Pd sebagai berikut:

"Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada perbuatan yang berbau kriminal, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga melibatkan orang tua siswa".⁷²

Kerja sama dengan pihak Polsek dan Koramil dimaksudkan untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara siswa dan guru, sehingga guru dapat melaksanakan tugasnya dengan rasa nyaman tanpa ada beban moral dengan siswa.

Aspek *Reliability*/kehandalan, yang ditandai oleh upaya kepala sekolah untuk membudayakan disiplin dalam semua kinerja, baik siswa, guru dan tenaga non kependidikan yang ada dibawah kepemimpinanya sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu menggunakan jasa para alumni. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Drs.H.Rahmad,MM:

"Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberikan keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan solat berjamaah serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program tetap berjalan sesuai dengan rencana."

⁷¹ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

⁷² Dwi Livana Sari, S.Pd, Bimbingan Konseling, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat praktik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan. Di era digital persaingan pemasaran semakin kompetitif, tenaga kerja manual pelan tapi pasti mulai diantukan dengan sistem digital/online. Untuk menjawab tantangan ini Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo mengatakan:

” Memang berat bagi sekolah kejuruan untuk menghadapi sistem digital seperti sekarang ini, untuk itu saya mengadakan MOU dengan Dunia usaha dan Dunia Industri dengan maksud untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh dunia usaha maupun dunia industri sehingga saya dapat sedikit demi sedikit untuk memenuhi kebutuhan tersebut, mulai dari kurikulum SDM dan sarana serta prasarannya”⁷³

Temuan lapangan bahwa Kepala Sekolah, Guru, dan Staf Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, Kepala Sekolah dituntut dapat memberi pelayanan akademik yang mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelangganya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala

⁷³ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma.arf NU 1 Purbolinggo, *wawancara* 04 Februari 2018

Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat ,MM tentang pelayanan kepada para guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, setiap tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”.⁷⁴

Temuan dilapangan dan wawancara dengan salah satu guru bahwa Sistem informasi manajemen di SKM Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan Akademik . Pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar , misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat praktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan guru bimbingan dan konseling (BK).

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan

⁷⁴ Drs.H.Rahmad, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM: “Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.⁷⁵

Aspek *Assurance*/jaminan, Jurusan pemasaran SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur adalah salah satu jurusan yang mempunyai potensi untuk berkembang menjadi lebih baik. Jurusan ini sudah meluluskan ratusan siswa. Lulusnya rata-rata 75% sudah bekerja diperusahaan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan salah satu Siswa, yaitu Livia mengatakan:

“Saya alumni tahun 2016-2017 jurusan Pemasaran bekerja di Indomart sudah 6 bulan dengan gaji Rp 2.400.000,00 semua ini berkat jasa dari SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur”.⁷⁶

Hal ini sesuai dengan visi keahlian pemasaran adalah mewujudkan kompetensi keahlian pemasaran yang berkualitas dan religius di bidang bisnis dan menanggapi persaingan di era digital. Adapun upaya yang dilakukan untuk mewujudkan visi pemasaran adalah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kompetensi keahlian pemasaran berbasis kecakapan hidup sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri.

Keberhasilan mencetak tenaga kerja yang handal tidak bisa lepas dari tenaga pendidik yang profesional dan ahli dibidangnya. Program keahlian pemasaran memiliki tenaga pendidik yang berpengalaman dan merupakan lulusan dari berbagai universitas di Indonesia yang linier dengan Program

⁷⁵ Drs.H.Rahmat MM, kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, wawancara, 04 Februari 2018

⁷⁶ Livia, Alumni 2016/2017 Jurusan Pemasaran, wawancara, Tanggal 05 mei 2018

Keahlian Pemasaran. Hasil wawancara dengan Ketua program Tata Niaga (Jurusan Pemasaran) bahwa jumlah guru yang mengampu di Jurusan Pemasaran, untuk mapel adaptif normatif sebanyak 15 guru, dan untuk guru produktif sebanyak 5 guru, dan hampir 80% persen tersertifikasi.

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*Intangible*) atau produk. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kompetensi keahlian melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan.

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat praktik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan.

Pelayanan yang diupayakan oleh kepala sekolah adalah dalam menyatukan persepsi seluruh komponen sekolah yaitu dengan pembentukan karakter siswa, guru dan juga sikap tata usaha yang berbeda dengan sekolah kejuruan lain sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu untuk menggunakan jasa para alumni. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H.Rahmmdad,MM sebagai berikut:

“Karakter dijamin baik dan dijamin siap bekerja karena perangkat pembelajaran yang digunakan oleh guru-guru berstandar nasional, dan kurikulum yang

digunakan adalah kurikulum campuran yang berasal dari Pemerintah dan dari dunia usaha maupun dunia industri”.⁷⁷

Menurut informasi dari prodi Pemasaran jumlah siswa Tahun Pelajaran 2017/2018 sebanyak 196, dengan rincian kelas X sebanyak 94 siswa, kelas XI sebanyak 54 siswa, dan kelas XII sebanyak 48 siswa.

Telaah dokumen harus dilakukan, untuk mendukung kebenaran temuan data penelitian hasil wawancara yang disampaikan oleh informan konci, apakah data yang disampaikan benar-benar telah didokumentasikan dengan baik.

Menurut Tung Palan dokumentasi adalah catatan otentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Pelayanan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan pelanggan melalui penawaran jasa (intangible) atau produk oleh penyedia pelayanan. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran, sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan.

Peraturan akademik yang dibuat dan dilaksanakan oleh Prodi Pemasaran adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian, jumlah jam efektif dalam satu tahun 39 minggu, semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas XII sebanyak 16 minggu. Proses belajar meliputi tatap muka, praktik sekolah, praktik industri (Prakerin) dengan perbandingan 1 jam : 2 jam :4 jam⁷⁸.

⁷⁷ Drs Rahmad,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, *wawancara*, tanggal 04 Februari 2018 .

⁷⁸ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen

Program sekolah yang mendukung proses belajar wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih, istighosah, dan sholat berjamaah.

Guru yang mengampu di Jurusan Administrasi Perkantoran 90%, sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% sudah tersertifikasi⁷⁹.

Tabel.22.Spesifikasi Guru Prodi Administrasi Perkantoran

No	Spesifikasi Mapel	Kualifikasi	Jumlah
1	Adaptif dan Normatif	Non gelar	5
		SI	9
2	Produktif	Non gelar	1
		SI	5
Jumlah			20

Sumber: waka Kurikulum

Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistimatis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan Bimbingan dan Konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

⁷⁹ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen , Tanggal 15 Februari 2018

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari⁸⁰.

Administrasi bimbingan dan konseling tahun 2017/2018 harus mengacu pada Permendikbut No 111 Tahun 2014. Untuk impelmentasinya bagi guru bimbingan dan konseling dalam kegiatan disekolah, Kementrian pendidikan dan kebudayaan melalui Dirjen GTK telah menerbitkan Pedoman Panduan Operasional penyelenggaraan bimbingan dan konseling (POP) di sekolah tahun 2016. Dengan diterbitkanya POP ini, maka semua perangkat BK tahun 2017/2018 harus sudah mengacu pada POP bimbingan dan konseling⁸¹.

Admintrasi bimbingan dan konseling , diantaranya: laporan semester ganjil/genap, laporan pelaksanaan BK, prosentase absen, daftar catatan pelanggaran, catatan observasi siswa, program kerja BK, pembagian tugas bimbingan kelas petugas BK, dan laporan kunjungan rumah.

Untuk menjamin keabsahan temuan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen, maka observasi penting untuk dilakukan sehingga kebenaran data yang diperoleh benar- benar nyata.

⁸⁰ Dwi Livana, guru bimbingan konseling, dokumen, tanggal 13 Maret 2018

⁸¹ Dwi Livana, guru bimbingan konseling, dokumen, tanggal 20 Maret 2018

Tabel.23. Sarana Prasarana Prodi Pemasaran

a) Data Pelayanan Akademik Prodi Pemasaran

No	Aspek yang diamati	Jml	Kondisi	Pelaksanaan
1	Aspek Tangibel (Berwujud)			
	a.Gedung	1	Baik	
	b.Ruang kelas	7	Baik	
	c.Ruang Praktek	1	Baik	
	d.Alat Praktek kejuruan:			
	-Aiphon	1		
	-Gendola/shelving	8	Baik	
	-Manaken	0	Baik	
	-Showcase Chiller	0		
	-Komputer Kasir POS	2		
	-Price labeling	5	Baik	
	-Cash Register	5	Baik	
	-Kalkulator dagang	10	Baik	
	-Money detector	1	Baik	
	Concerto Pasta Making	0	Baik	
2	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan

	Aspek Intangibel / Tidak berwujud a.Reliability / Keandalan 1) Keandalan guru dalam memberi pelayanan kepada siswa 2) Keandalan guru dalam melancarkan prosedur pelayanan 3) Keandalan guru dalam memudahkan teknis pelayanan kepada siswa b.Responsive / Kemampuan 1) Kemampuan guru dalam bidang administrasi 2) Kemampuan guru dalam memberikan informasi kepada siswa d.Empaty/Perhatian 1) Selalu memperhatikan siswa 2) Selalu peduli terhadap siswa		√ √ √ √ √ √ √	

Sumber: Waka sarana dan prasarana

Tabel 24. Data Administrasi bimbingan dan Konseling

b) Data Bimbingan konseling Prodi Pemasaran⁸²

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak ada
1	Buku catatan kasus	√	
2	Bukti penanganan siswa	√	
3	Bukti pemanggilan orang tua	√	

Sumber: Guru bimbingan dan Konseling

c. Kualitas Produk

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad, MM , beliau mengatakan: “Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum Agama, kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disyahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.⁸³

Menurut informasi dari guru Prodi Pemasaran bahwa upaya Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru antara lain mengikut sertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka

⁸² Observasi, Tanggal 04 Maret 2018

⁸³ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP). Hal lain yang mendukung meningkatnya kinerja guru adalah tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”⁸⁴.

Temuan dilapanagan dan wawancara bahwa guru-guru Prodi Pemsaran dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sudah menggunakan RPP, media pembelajaran dan alat praktik kejuruan. Adapun indikator kinerja guru yang baik adalah dapat merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, dan mengevalausi pembelajaran yang dilakukan dengan benar.

Setrategi yang dilakukan kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma'arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”⁸⁵.

Hal lain yang juga perlu dilakukan oleh Kepala Sekolah dalam upaya mewujudkan kualitas KBM adalah pengawasan, hal ini disadari bahwa tidak

⁸⁴ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

⁸⁵ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

semua guru mempunyai etos kerja yang sama. Pengawasan dilakukan bertujuan untuk mengontrol suatu program yang telah dijalankan oleh guru apakah sesuai dengan rencana atau tidak. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, mengatakan:

“Untuk pengawasan saya serahkan kepada rekan saya bagian peningkatan mutu yaitu bapak Nurul Ahmad,S.Pd.I yang tugasnya memantau jalanya Kegiatan Belajar Mengajar dan kelengkapan proses KBM, jika ternyata ditemukan hal-hal yang perlu ditindak lanjuti baru dibahas diforum rapat”.⁸⁶

Setelah pengawasan dilakukan, maka akan diketahui apakah diperlukan suatu perbaikan atau tindak lanjut.

Penilaian pendidikan adalah pengumpulan dan pengolahan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar siswa. Temuan dilapanagan bahwa guru-guru SMK Ma'Arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melakukan langkah-langkah penilaian dengan benar, yaitu meliputi perencanaan panilaian, penyusunan alat penilaian, dan pengumpulan informasi tentang hasil belajar siswa. Penilaian dilaksanakan melalui berbagai bentuk antara lain penilaian unjuk kerja (*performance*), penilaian sikap, penilaian fortotfolio, dan penilaian diri.

Penilaian pendidikan adalah pengumpulan dan pengolahan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar siswa. Temuan dilapanagan bahwa guru-guru SMK Ma'Arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melakukan langkah-langkah penilaian dengan benar, yaitu meliputi perencanaan panilaian, penyusunan alat penilaian, dan pengumpulan informasi tentang hasil belajar siswa. Kemudian mengikuti langkah-langkah penilaian yakni: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran,(b) Mengkaji kembali materi pengajaran

⁸⁶ Drs.H Rahmat ,MM, Kepala SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo, *wawancara*, tanggal 04 Februari 2018

berdasarkan kurikulum dan silabus mata pelajaran. (c) Menyusun alat-alat penilaian.

Dalam menyusun alat penilaian hendaknya diperhatikan kaidah-kaidah berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran, (2) Merumuskan indikator sehingga jelas betul abilitas yang harus dinilainya, (3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya, lingkup materi yang diajarkan, (4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal, (5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku, (6) Membuat dan menentukan kunci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilainya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.⁸⁷

Sarana prasarana yang memenuhi standar juga akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas KBM, sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsung terhadap kelancaran proses pembelajaran misalnya media pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan sekolah dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang tidak langsung mempengaruhi

⁸⁷ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

dapat mendukung keberhasilan proses pembelajaran, misal jalan menuju sekolah, penerangan sekolah, kamar kecil, musola, koperasi dan yang lainnya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.⁸⁸

Hasil wawancara dengan Guru mapel produktif bahwa kelengkapan alat/sarana kegiatan belajar mengajar (KBM) dipenuhi sesuai standar minimum dalam rangka pencapaian kompetensi dan menjawab tantangan era digital diantaranya Aiphon, Gendola, Meja komputer, Komputer kasir POS, Price labeling, Cash register, Kalkulator, Many ditektor.

Prestasi yang pernah diraih oleh Prodi Pemasaran adalah: juara LKS olah raga tingkat kabupaten dan juara OSN matematika tingkat Kabupaten.

Output siswa Program Keahlian Pemasaran diorientasikan kedepan, untuk dapat memiliki kompetensi: Dapat berwirausaha secara profesional, mempunyai keterampilan di bidang marketing online, dapat melayani konsumen dengan baik, ramah sehingga konsumen dapat merasa puas, mempunyai keterampilan di bidang penataan barang (*Display*) dengan baik dan menarik sehingga dapat menggaet konsumen, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi (Bernegosiasi dengan konsumen).

⁸⁸ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara ,Tanggal 04 Februari 2018

Ketua jurusan mengatakan dalam mengatasi kekurangan sarana belajar adalah dengan menjalin kerjasama dengan dunia industri maupun dunia usaha baik melalui kegiatan kunjungan industri dan prakerin.

Heri Purwanto, SE selaku ketua Program Tata Niaga juga memberikan informasi tentang data alumni siswa yang sudah bekerja diperusahaan/negiri sekitar 75%, yang mandiri 22% dan yang kuliah 3%. Dari pernyataan tersebut peneliti mewawancarai siswa alumni 2016/2017 yaitu Livia, alamat Taman cari purbolingo Lamung Timur jurusan pemasaran mengatakan:

“Saya alumni tahun 2016-2017 jurusan Pemasaran bekerja di Indomart sudah 6 bulan dengan gaji Rp 2.400.000,00 semua ini berkat jasa dari SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur”.⁸⁹

Telaah dokumen dilakukan guna memperoleh kebenaran data yang diperoleh melalui wawancara yang disampaikan beberapa nara sumber. Menurut Tung palan dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumen tersebut bersisi data lengkap dan nyata.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran kurikulum agama, K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program

⁸⁹ Livia, Alumni 2016/2017 Jurusan Pemasaran, wawancara, Tanggal 05 Mei 2018

studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Struktur kurikulum Pemasaran:⁹⁰

A. Mata pelajaran

1. Normatif , 1.1 Pendidikan Agama, 1.2 PKN, 1.3 Bahasa Indonesia, 1.4 Pendidikan jasmani, olah raga kesehatan, 1.5 Seni Budaya.
2. Adaptif, 2.1 Bahasa Inggris, 2.2 Matematika, 2.3 IPA, 2.4 IPS, 2.5 KKPI, 2.6 KWU.
3. Produktif,
 - 3.1 Dasar Kompetensi Kejuruan, 3.1.1 Profesional kerja, 3.1.2 Komunikasi bisnis, 3.1.3 Keselamatan kerja dan lingkungan hidup.
 - 3.2 Kompetensi Kejuruan, 3.2.1 Prinsip-prinsip bisnis, 3.2.2 Pelayanan prima, 3.2.3 Administrasi transaksi, 3.2.4 Mutu Produk, 3.2.5 Teknik negosiasi, 3.2.6 Peralatan bisnis, 3.2.7 membuka usaha (eceran/ritel), 3.2.8 pemasaran barang dan jasa

B. Muatan Lokal

C. Pengembangan diri.

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasional diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

⁹⁰ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen, Tanggal 05 Januari 2018

Standar Nasional berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya Standar Kompetensi Kelulusan, adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajar dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.⁹¹

Proses pembelajaran meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan

⁹¹ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen, Tanggal 05 Januari 2018

sistimatis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajarana meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pegetahuan sebelumnya dengan materi yang akan diajarkan, menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus. Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotifasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metoda yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap

kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan , *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfung sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar, membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan /atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remidi, pengayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.

Pengawasan proses pembelajaran meliputi: **Pemantauan**, kegiatan pemantauan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Pemantauan dilakuka dengan cara dikusi kelompok terfokus, pengamatan, pencatatan, perekaman, wawancara dan dokumentas. **Supervisi**, dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Kegiatan supervisi diselenggarakan dengan cara pemberian contoh, diskusi,

pelatihan, dan konsultasi. Kegiatan supervisi dilakukan oleh kepala sekolah dan pengawas satuan pendidikan. **Evaluasi**, dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

Pelaporan, hasil kegiatan pemantauan, supervisi, dan evaluasi proses pembelajaran dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Tindak lanjut: penguatan dan penghargaan diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar, teguran yang bersifat mendidik diberikan kepada guru yang belum memenuhi standar, Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ penataran.

Obsevasi adalah upaya memperkuat keabsahan temuan data hasil wawancara dan dokumen agar diperoleh kebenaran yang nyata.

Tabel.25. Kelengkapan KBM Prodi Pemasaran

a) Data Kelengkapan KBM Prodi Pemasaran.

No	Aspek yang diamati	Keterangan	
		Ada	Tidak
1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	

4	Media/sarana KBM	√	
---	------------------	---	--

Sumber: guru mata pelajaran

b) Data Pelaksanaan KBM Prodi Pemasaran

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1	Apersepsi	√	
2	Cara Menjelaskan	√	
3	Penggunaan Metode	√	
4	Interaksi	√	
5	Penggunaan Waktu	√	
6	Penutup	√	

Sumber: kegiatan belajar mengajar

c) Data Prestasi siswa Prodi Pemasaran⁹²

No	Jenis Prestasi	Aspek yang diamati			Hasil			
		Spesifikasi	Juara	Tingkat	Piala		Piagam	
		lomba			Ada	Tdk	Ada	Tdk
1	Akademik	a.LCT						
		b.OSN						
		Matematika	II	Kab.	√			
		c.LKS						
		Futsal	II	Kab.	√			

⁹² Observasi, Tanggal, 06 Januari 2018

2	Non	a.						
	Akademik	b.						
		c.						

Sumber: waka kesiswaan

d. Pembiayaan pendidikan

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupu yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan. Dalam pembiayaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan pembiayaan, pelaksanaan anggaran pendidikan, akuntansi, dan pertanggungjawaban serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu menyusun sitim informasi keuangan yang standar, maka diperlukan pembenahan manajemen keuangan dengan cara menyusun teknik-teknik pengeloan keuangan sekolah yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kepala sekolah mempunyai wewenang untuk mencari dan memanfaatkan sumber dana sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing.

Wawancara peneliti dengan Bendahara bahwa pengelolaan keuangan sekolah meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utama pengelolaan pembiayaan pendidikan adalah bagaimana pembiayaan pendidikan dapat menghasilkan produktivitas pendidikan. Produktivitas berkaitan

dengan proses penataan dan penggunaan sumber-sumber pembiayaan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Upaya menyelenggarakan dan meningkatkan sistim pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertumpu pada manajemen yang baik, tetapi juga tergantung pada faktor pembiayaan, baik dari Pemerintah maupun dari sumbangan wali murid. Besarnya dana BOS untuk siswa SMK sebesar Rp1400.000,00/siswa/tahun, sedangkan dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Sistem pembiayaan di SMK Ma'arif NU Purbolinggo Lampung Timur adalah sistim pembiayaan tunggal, maksudnya jumlah ditentukan tapi pembayarannya boleh diangsur dan biaya itu sudah mencakup seluruh kebutuhan sekolah.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma'arif adalah dari dana bantuan perasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”⁹³.

Hal ini juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung kusumo Purbolinggo Lampung Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prakerin dan anaknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibebaskan”⁹⁴.

⁹³ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, tanggal 04 Januari 2018

⁹⁴ Karyati,wali murid, *wawancara*, Tanggal 15 januari 2018

Untuk meningkatkan kepercayaan dan dukungan orang tua murid, masyarakat dan pemerintah pengelolaan keuangan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur penggunaan keuangan dilaksanakan secara transparan, akuntabilitas, efektif dan efisien.

Hasil wawancara peneliti dalam hal penggunaan keuangan dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM mengatakan:

“Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma'arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar”.⁹⁵

Proses menyusun rencana anggaran pembiayaan pendidikan, Kepala sekolah bersama waka sarana prasarana mengadakan analisis kebutuhan sekolah. Berdasarkan analisis ini diperoleh jenis dan jumlah kegiatan yang perlu dibiayai. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang penting sampai kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala SMK Ma'arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.⁹⁶

Peneliti ingin memperoleh gambaran yang jelas/dalam tentang pembiayaan pendidikan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Waka sarana

⁹⁵ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* Tanggal 04 Februari 2018

⁹⁶ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

prasarana Bapak Sidem Kusridi, S.PdI tentang bagaimana cara pencairan dana untuk keperluan sarana, beliau mengatakan:

“Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya saya tinggal buat proposal saja terus saya ajukan”.⁹⁷

Menurut pasal 53 peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan belanja Sekolah (RAPBS) Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaannya dalam satu tahun anggaran. Adapun rincian alokasi biaya pendidikan adalah sebagai berikut: Untuk gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20%, dan untuk prasarana 10%.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Ada empat yang menjadi skala prioritas dalam penyusunan RAPBS yaitu: (1) kesejahteraan guru, (2) Prasarana, (3) Sarana kelas (bahan dan Alat praktik), (4) Buku pelajaran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat, MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaannya beliau mengatakan:

“Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak misalnya kesejahteraan guru, prasarana, alat

⁹⁷ Sidem Kusridi, S.Pd.I, waka Sarpras, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2018

prakti dan buku pelajaran, ya saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaanya”.⁹⁸

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan dan mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan pembelanjaan harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal atau minimal ada rincian penggunaanya baru saya Acc, dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kwitansi”.⁹⁹

Pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting dilakukan oleh Dewan pendidikan, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui : (1) kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku,(2) kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, (3) kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan (4) sistim yang lain atau perubahan sistim guna mencapai hasil yang lebih sempurna. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

⁹⁸ Drs.H. Rahmat, MM Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

⁹⁹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

“Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawasan dilakukan oleh dewan pendidikan”.¹⁰⁰

Tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3) kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegah atau setidaknya dapat mengurangnya, (4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM mengungkapkan:

“Disamping untuk melihat tingkat efisiensi pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.¹⁰¹

Untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa, maka kepala sekolah melaporkan tentang penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota, SPPD, dan sebagainya). Berdasarkan pengamatan SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan yaitu antara lain: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus membuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokkan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian

¹⁰⁰ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁰¹ Drs.H. Rahamat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pemeiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana,(3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 purbolingo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah di masa yang akan datang,(4) Setiap pengeluaran untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh Kepala Sekolah dan ketua yayasan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur,(5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus balance jumlahnya, sehingga saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya,(6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan:

“Semua uang masuk dan keluar saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.¹⁰²

Penelusuran data penelitian melalui dokumen penting untuk dilakukan guna mengungkap kebenaran temuan data yang diperoleh melalui wawan cara yang disampaikan oleh informan konci. Menurut Tung Palan dokumen adalah

¹⁰² Drs.H. Rahmat ,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajan, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Menurut pasal 53 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS). Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja

tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaan dalam satu tahun anggaran.

Tahapan- tahapan yang harus dilalui dalam membuat rencana anggaran yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala sekola, Wakil kepala sekolah, guru senior, ketua program, yayasan dan komite. Musyarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20% prasarana 10%.

Hasil musyawarah diusulkan kepihak yayasan, karena SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun, dari siswa sebesar Rp 2.500.000,00/tahun dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS), dengan menedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi¹⁰³.

Mekanisme pencairanya adalah waka sarana prasarana dan masing-masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada bendahara.

¹⁰³ Vivi Prasetiawati, bendahara, dokumen, Tanggal 06 januari 2018

Salah satu fungsi pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasioanal pada lembaga SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organesasi tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagai kekuranga tersebut dapat berakibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiaensi, efektifitas dan produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing-masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organesasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktot penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh pengawas, kepala sekolah maupun dari pihak yayasan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah unag yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kwitansi, faktur serta buku rekening Bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh

persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Selain wawancara dan dokumen, observasi juga penting untuk dilakukan guna mengungkap kebenaran temuan data secara nyata.¹⁰⁴

Tabel.26. Kelengkapan Administrasi keuangan

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak
1	Pencatatan uang masuk/keluar	Buku Kas	√	
2	Perencanaan pengeluaran	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Pengeluaran	a.Daftar gaji	√	
		b.Laporan keuangan	√	
		c.Bukti pengeluaran	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

Sumber: Bendahara sekolah

4. Prodi Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ)

a. Program Keahlian

Hasil wawancara dengan Ketua jurusan didapat informasi bahwa Teknik informatika Program Keahlian Komputer dan Jaringan merupakan disiplin ilmu

¹⁰⁴ Observasi Tanggal 06 Januari 2018

dan teknik yang secara khusus menangani masalah transformasi atau pengolahan fakta-fakta simbolik (data) dengan memanfaatkan seoptimal mungkin teknologi komputer seperti: pemrograman dan komputasi, rekayasa piranti lunak, sistem basis data, komunikasi data jaringan komputer, serta pemanfaatan teknologi informasi lainnya untuk peningkatan efisiensi kerja dan mendukung keunggulan strategi organisasi di dalam berkompetisi.

Tujuan Program Keahlian Teknik Komputer dan Jaringan adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kompeten dalam: Instalasi jaringan lokal (*Local Area Network*), Konfigurasi Jaringan komputer lokal, Sistem Operasi Jaringan, Operating Sistem Server, Administrasi Server dalam Jaringan, Web Data base, dan Perancang Wide Area Network. Hal ini adalah untuk menjawab tantangan era digital, yang jika tidak disiapkan secara dini akan menggeser tenaga manual yang dilakukan oleh tenaga manusia. Banyak contoh dalam kehidupan saat ini misal, pembayaran tiket sudah menggunakan sistem digital, pembayaran tol juga sudah dengan digital, dan masih banyak lagi pekerjaan yang dilakukan dengan sistem digital.

b. Pelayanan Akademik

Upaya mewujudkan tujuan tersebut, maka kepala sekolah harus memberi pelayanan yang berkualitas, yang meliputi lima dimensi yaitu: Pelayanan yang berwujud *Tangibility* yang berupa sarana dan prasarana yang memenuhi standar dunia usaha maupun dunia industri. Hasil wawancara peneliti dengan Ketua Program Teknik Komputer dan Jaringan, fasilitas yang ada di jurusan Teknik Komputer Jaringan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung timur adalah: Lab

komputer TKJ, Lab Komputer Software, Lab komputer Hardware (bengkel TKJ), peralatan pembelajaran lengkap.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Kepala Sekolah Bapak Drs.H.Rahmat ,MM bahwa:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.¹⁰⁵

TKJ sebagai motor penggerak semua fungsi infrastruktur IT di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur juga memberikan ruang dan fsilitas yang baik bagi semua siswa yang memiliki minat di bidang programing, Teknikal Support, Help Desk, Computer Network maintanance maupun Keamanan Jaringan komputer. Dengan didukung berbagai fasilitas Online yang dapat diakses dilokal maupun diluar sekolah.

Aspek *Empaty*, hal ini ditandai adanya kesungguhan kepala sekolah untuk memperhatikan kebutuhan siswa, diantaranya disediakanya banyak pilihan ekstrakurikuler, baik yang bernuansa agama, olah raga, dan yang bernuansa keorganesasian.

Aspek *Resposiveness*/daya tanggab, ditandai adanya kecepatan respon terhadap semua keluhan siswa serta melayani siswa dengan cepat, tepat, dan tidak pilih kasih. Dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh siswa

¹⁰⁵ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

dengan cepat dan tepat. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma' Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur:

“Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tata tertib maupun dalam hal bimbingan karir, dan saya dibantu oleh enam guru BK serta dibantu juga oleh Polsek dan Koramil Purbolinggo”.

Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Menurut Guru Bimbingan dan Konseling, usia anak-anak di tingkat SMK adalah kondisi usia yang masih labil, hal ini ditandai adanya ucapan yang

berlebihan, penampilan terkadang over (berlebihan), cara berpakaian yang tidak mengikuti aturan disekolah, menggunakan HP pada saat KBM, tidak jarang terkadang perbuatan mereka menyinggung atau bahkan mengundang keributan antar sesama siswa. Pada saat ini HP merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap penurunan prestasi siswa. Untuk mengatasi masalah HP menurut Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Rahmad, MM mengatakan:

“Karena HP merupakan faktor yang sangat mempengaruhi penurunan prestasi siswa, untuk itu saya upayakan pertama saya minta kepada semua siswa untuk mematikan dan menaruh Hpnya didalam laci sampai selesai KBM, kemudian pada saat tertentu dengan hari yang tidak sama diadakan sidak HP agar siswa fokus dalam melaksanakan KBM”.¹⁰⁶

Usia ini masih butuh pendampingan dan pengarahan serta dorongan motivasi atas pencapaian cita-citanya. Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Sekolah Drs H. Ramad , MM beliau mengatakan:

“Selain guru bimbingan dan konseling yang ada disekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur”.¹⁰⁷

Hasil wawancara dengan salah guru konseling dalam hal mengatasi permasalahan siswa dan bagaimana cara mengarahkan siswa untuk mencapai cita-citanya, berikut ungkapan yang disampaikan oleh salah satu Guru Bimbingan dan Konseling Ibu Dwi Livana Sari,S.Pd sebagai berikut:

“Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada

¹⁰⁶ Drs.H Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁰⁷ Drs.H.Rahmat ,MM,Kepala SMK Ma’arf NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

Perbuatan yang berbau kriminal, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga melibatkan orang tua siswa”.¹⁰⁸

Aspek *Reliability*/kehandalan, hal ini ditandai oleh upaya kepala sekolah yang selalu memberi contoh dalam disiplin dalam melaksanakan tugas kepada warga sekolah, siswa guru dan tenaga non kependidikan dibawah kepemimpinannya, sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu untuk menggunakan jasa para alumni. Hasil wawancara dengan Bapak Drs.H. Rahmad,MM, mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberi keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran dan melaksanakan solat berjamaah, serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada disekolah semua program tetap berjalan sesuai rencana”.

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat praktik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan.

Temuan dilapangan bahwa Kepala sekolah, guru, dan Staf Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Kepala Sekolah sebagai sosok yang menjadi panutan dalam kesehariannya selalu menunjukkan sikap keteladanan dalam berbagai hal, baik ucapan, kedisiplinan, kebersihan, serta kejujuran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma' arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

¹⁰⁸ Dwi Livana Sari, S.Pd, Bimbingan Konseling, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberi keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan tetap berjalan sesuai rencana”

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, Kepala sekolah dituntut dapat memberi pelayanan yang diinginkan/ mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggannya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat, MM tentang pelayanan kepada para Guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, staf tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”¹⁰⁹.

Temuan lapangan dan wawancara dengan salah satu Guru bahwa Sistem informasi manajemen di SKM Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

¹⁰⁹ Drs.H.Rahmad, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan akademik akademik. Pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar, misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat praktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan Guru Bimbingan dan Konseling (BK).

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat, MM:

“Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.¹¹⁰

Aspek *Assurance*/jaminan, untuk dapat mewujudkan visi Teknik Komputer dan Jaringan perlu didukung oleh sarana dan guru-guru yang profesional dan sesuai dengan bidang yang diajarkannya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H Rahmat,MM mengatakan: “Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif NU 1

¹¹⁰ Drs.H.Rahmat, MM, kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, 04 Februari 2018

Purbolinggo Lampung Timur sudah berkualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak masalah, tinggal meningkatkan saja”.¹¹¹

Hasil wawancara peneliti dengan Ketua Program Teknik Komputer dan Jaringan bahwa jumlah guru yang mengajar sebanyak 39 guru, 8 guru diantaranya belum berkualifikasi SI. Dari 32 guru sudah 80% tersertifikasi

Visi jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, mewujudkan tenaga menengah dan profesional dalam bidang Teknik Komputer jaringan sesuai tuntutan dunia industri dengan etos kerja yang tinggi dan memiliki sikap hidup mandiri.

Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan visi (misi) teknik komputer dan jaringan yaitu, Mengembangkan sikap dan ketrampilan peserta didik dalam bidang keahlian Teknik Komputer dan Jaringan, Menguasai keterampilan dalam pengoperasian bidang Teknik Komputer Jaringan, Mampu mengembangkan bidang Teknik Komputer Jaringan yang relevan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Materi unggulan yang diajarkan di jurusan Teknik Komputer jaringan SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah: Penerapan psikologi Industri dan kedisiplinan yang tinggi untuk mendapatkan alumni yang mempunyai attitude yang baik, Perakitan dan troubleshooting komputer dan sistim operasi, Siswa dapat merencanakan, mengimplementasikan, dan menganalisis jaringan komputert berbasis LAN, MAN, dan WAN, Siswa dapat merencanakan, mengimplementasikan dan menanalisis jaringan komputer berbasis Wireless/

¹¹¹ Drs, Rahmat, MM, Kepala sekolah, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Mobile Phon, Siswa dapat merencanakan, mengimplementasikan dan menganalisis kemanan jaringan LAN/ Wireless secara tepat, Perencanaan, implementasi dan analisis sistem server jaringan (DNS, DHCP, Web hosting, FTP server, Vidioa conference, Proxy server, dan Routing) berbasis Dedicated Server/ Hosting.

Kegiatan pembelajaran di jurusan Teknik Komputer dan Jaringan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, meliputi teori dan praktik dengan perbandingan 30% : 70%, sehingga lulusan yang dihasilkan siap memasuki dunia kerja sesuai bidangnya.

Hasil wawancara peneliti dengan Ketua jurusan TKJ bahwa jumlah siswa Pridi Teknik Komputer dan Jaringan berjumlah 306 siswa, kelas X 1333 siswa, kelas XI 84 siswa, dan kelas XII 89 siswa.

Menurut Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, masalah alumni sekolah masih ikut bertanggung jawab untuk membantu memfasilitasi mencari pekerjaan, upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan MOU diantaranya dengan Indomart, Alfamart, deler Honda dan beberapa perusahaan yang ada di Bekasi dan Tangerang. Untuk menjamin kualitas tamatan, untuk uji kompetensi juga bekerjasama dengan pihak Teknokrat dan Polinela Lampung.

Telaah dokumen penting untuk dilakukan guna mendukung keabsahan data hasil wawancara. Menurut Tung Palan dokumentasi adalah catatan otentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Pelayanan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia pelayanan. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran, sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan.

Peraturan akademik yang dibuat dan dilaksanakan oleh Prodi Teknik Komputer dan Jaringan adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian, jumlah jam efektif dalam satu tahun 39 minggu, semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas XII

sebanyak 16 minggu. Proses belajar meliputi tatap muka, praktik sekolah, praktik industri (Prakerin) dengan perbandingan 1 jam : 2 jam : 4 jam¹¹².

Program sekolah yang mendukung proses belajar wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih, istighosah, dan sholat berjamaah.

Menurut Tung Palan dokumentasi adalah catatan otentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Guru yang mengampu di Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan berjumlah 39 guru dengan rincian guru produktif sebanyak 8 guru dan adaptif normatif 31 guru 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% sudah tersertifikasi.

¹¹² Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen, 23 Januari 2018

Temuan dilapangan bahwa Kepala Sekolah, Guru, dan Staf Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Perkembangan jumlah siswa Prodi Komputer dan Jaringan tahun 2017/2018 adalah: siswa peserta didik Prodi Komputer dan Jaringan Tahun pelajaran 2017/2018 adalah:

Tabel.27. Data siswa Teknik Komputer dan Jaringan

No	Kelas	Jml Kelas	Jml Siswa
1	X Teknik Komputer jaringan 1	1	133
	X Teknik Komputer Jaringan 2	1	
	X Teknik Komputer Jaringan 3	1	
2	XI Tekni Komputer Jaringan 1	1	84
	XI Teknik Komputer Jaringan 2	1	
	XI Teknik Komputer Jaringan 3	1	
3	XII Teknik Komputer Jaringan 1	1	89
	XII Teknik Komputer Jaringan 2	1	

Sumber Ketua jurusan Teknik komputer dan jaringan

Sarana penunjang kegiatan praktik kejuruan yang dimiliki jurusan Teknik Komputer dan Jaringan,

Tabel 28. Alat Praktik kejuruan.

No	Nama Kompetensi keahlian	Dibutuhkan pada kelas	Nama spesifikasi peralatan dan yang dibutuhkan	Yang ada
1 2 3	Komputer dan jaringan dasar Pemrograman dasar Dasar Design Grafis	X	1.Flesdik 2.PC 3.CD Rum 4.Tang Kripping 5.Kabel UTP 6.Konektor RJ 45 7.Komputer 8.Printer 9.Scener 10.Press Laminating	10 30 30 20 1bok 100 30 unit 1 1 1
4	Teknologi WAN	XI	1.Weereles 2.Acces Poin	10 5
5	ALJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin10	30 30 20 5
6	ASJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin	30 30 20 10
7	TLJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin	30 30 20 10

Sumber :Waka sarana dan prasarana

Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistimatis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat

memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Administrasi bimbingan dan konseling tahun 2017/2018 harus mengacu pada Permendikbut No 111 Tahun 2014. Untuk implementasinya bagi guru bimbingan dan konseling dalam kegiatan disekolah, Kementerian pendidikan dan kebudayaan melalui Dirjen GTK telah menerbitkan Pedoman Panduan Operasional penyelenggaraan bimbingan dan konseling (POP) di sekolah tahun 2016. Dengan diterbitkannya POP ini, maka semua perangkat BK tahun 2017/2018 harus sudah mengacu pada POP bimbingan dan konseling¹¹³.

Administrasi bimbingan dan konseling, diantaranya: laporan semester ganjil/genap, laporan pelaksanaan BK, prosentase absen, daftar catatan

¹¹³ Dwi livana Sari, guru bimbingan konseling, dokumen, 23 Januari 2018

pelanggaran, catatan observasi siswa, program kerja BK, pembagian tugas bimbingan kelas petugas BK, dan laporan kunjungan rumah.

Observasi dilakukan guna mendukung keabsahan data temuan yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen, sehingga kebenaran data benar-benar akurat.

Tabel. 29. Hasil Observasi

a) Data Pelayanan Akademik Prodi Komputer dan Jaringan

No	Aspek yang diamati	Jml	Kondisi	Pelaksanaan
1	Aspek Tangibel (Berwujud)			
	a.Gedung	1	Baik	
	b.Ruang kelas	9	Baik	
	c.Ruang Praktek	3	Baik	
	d.Alat Praktek kejuruan:			
	1) Flesdisk			
	2) PC	10	Baik	
	3) CD Rum	30	Baik	
	4) Tang Kripping	30	Baik	
	5) Kabel UTP	20	Baik	
	6) Cenektor RJ 45	1 box	Baik	
	7) Komputer	100	Baik	
	8) Printer	30	Baik	
	9) Scener	1	Baik	

	10) Press Laminating	1	Baik	
	11) Weereles	1	Baik	
	12) Akses Point	10	Baik	
	13) Hup	5	Baik	
	14) Router	30	Baik	
		20	Baik	
2	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan
	Aspek Intangibel / Tidak berwujud			
	a. Reliability / Keandalan			
	1) Keandalan guru dalam memberi pelayanan kepada siswa		√	
	2) Keandalan guru dalam melancarkan prosedur pelayanan		√	
	3) Keandalan guru dalam memudahkan teknis pelayanan kepada siswa		√	
	b. Responsive / Kemampuan			
	1) Kemampuan guru dalam bidang administrasi		√	
	2) Kemampuan guru dalam memberikan informasi kepada siswa		√	

	d.Empaty/Perhatian			
	1) Selalu memperhatikan siswa		√	
	2) Selalu peduli terhadap siswa		√	

Sumber: Waka sarana dan prasarana

b) Data Bimbingan konseling (BK) Prodi Komputer dan Jaringan¹¹⁴

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak Ada
1	Buku catatan kasus	√	
2	Bukti penanganan siswa	√	
3	Bukti pemanggilan orang tua	√	

Sumber: Guru Bimbingan dan Konseling

c. Kualitas Produk

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan.yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran, yaitu kurikulum agama, K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Khususnya mulai dari kelompok peminatan, dasar bidang keahlian, dan paket keahlian.

¹¹⁴ Observasi Tanggal 6 Februari 2018

Untuk menghasilkan produk yang baik/berkualitas ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti: SNP (standar penilaian , standar kelulusan, standar proses), kurikulum, perangkat pembelajaran (silabus, RPP, bahan ajar), sarana belajar (alat peraga, LCD) dan evaluasi.

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad, MM , beliau mengatakan: “Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum agama, kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.¹¹⁵

Hasil wawancara dengan salah satu guru produksi TKJ bahwa upaya Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru antara lain mengikut sertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP).

Sarana yang mendukung meningkatnya kinerja guru adalah tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat,MM:“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri

¹¹⁵ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.¹¹⁶

Perangkat pembelajaran sangat berpengaruh dalam KBM. Secara umum kelemahan guru dalam melaksanakan KBM adalah masalah pembuatan perangkat pembelajaran, tidak/kurang menguasai media pembelajaran, metoda pembelajaran, sehingga prestasi yang diharapkan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Adapun indikator kinerja guru yang baik adalah dapat merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, dan mengevaluasi pembelajaran yang dilakukan dengan benar.

Setrategi yang dilakukan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru menjelang agriditasi sekolah/ jurusan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma’arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”.¹¹⁷

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya yang mempengaruhi kualitas KBM adalah sarana prasarana , sarana adalah segala sesuatu yang mendukung secara langsng terhadap kelancaran proses pembelajaran misalnya media

¹¹⁶ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

¹¹⁷ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan sekolah dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang tidak langsung mempengaruhi dapat mendukung keberhasilan proses pembelajaran, misal jalan menuju sekolah, penerangan sekolah, kamar kecil, musola, koperasi dan yang lainnya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembangannya”.¹¹⁸

Penilaian pendidikan adalah pengumpulan dan pengolahan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar siswa. Temuan dilapangan bahwa guru-guru SMK Ma'Arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melakukan langkah-langkah penilaian dengan benar, yaitu meliputi perencanaan penilaian, penyusunan alat penilaian, dan pengumpulan informasi tentang hasil belajar siswa.

Penilaian dilaksanakan melalui berbagai bentuk antara lain penilaian unjuk kerja (*performance*), penilaian sikap, penilaian portofolio, dan penilaian diri.

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa Guru-guru SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam melaksanakan penilaian sudah mengikuti prinsip dan prosedur penilaian. Prinsip yang dimaksudkan antara lain sebagai berikut: (1) Dalam menilai hasil belajar hendaknya dirancang sedemikian rupa sehingga jelas abilitas yang harus dinilai, materi penilaian, alat penilaian, dan

¹¹⁸ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara ,Tanggal 04 Februari 2018

interpretasi hasil penilaian,(2) Penilaian hasil belajar hendaknya menjadi bagian integral dari proses belajar-mengajar.,(3) Agar diperoleh hasil penilaian yang obyektif dalam pengertian menggambarkan prestasi dan kemampuan siswa sebagaimana adanya, penilaian harus menggunakan berbagai alat penilaian dan sifatnya komprehensif.,(4) Penilaian hasil belajar hendaknya diikuti dengan tindak lanjut.

Langkah-langkah yang dijadikan pegangan dalam melaksanakan proses penilaian hasil belajar Oleh Guru-guru Prodi Teknik Komputer dan Jaringan, yakni: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran. Mengingat fungsi penilaian hasil belajar adalah mengukur tercapai tidaknya tujuan pengajaran, maka perlu dilakukan upaya memepertegas tujuan pengajaran sehingga dapat memberikan arah terhadap penyusunan alat-alat penilaian,(b) Mengkaji kembali materi pengajaran berdasarkan kurikulum dan silabus mata pelajaran. Hal ini penting mengingat isi tes atau pertanyaan penilaian berkenaan dengan bahan pengajaran yang diberikan,(c) Menyusun alat-alat penilaian, baik tes maupun non tes yang cocok digunakan dalam menilai jenis-jenis tingkah laku yang tergambar dalam tujuan pengajaran.

Hasil pengamatan, Guru- guru Prodi Teknik Komputer dan Jaringan dalam menyusun alat penilaian selalu memperhatikan kaidah-kaidah berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran,(2) Merumuskan indikator sehingga jelas betul abilitas yang harus dinilainya,(3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya,

lingkup materi yang diajarkan,(4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal,(5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku,(6) Membuat dan menentukan kunci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilaiannya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.¹¹⁹

Seperti yang diinformasikan oleh KaproK Teknik Komputer dan Jaringan Bapak Edi Susanto,ST, prestasi yang pernah diraih oleh siswa Prodi Teknik Komputer dan Jaringan adalah: Lomba LKS, OSN dan Lomba Networking juara II se Propinsi Lampung. Informasi lain yang peneliti terima dari kaproK TKJ yaitu tentang alumni, diantaranya yang sudah bekerja 65%, yang wiraswasta 15% dan melanjutkan kuliah 20%.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan.yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran K13 dan kurikulum dari dunia

¹¹⁹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Struktur kurikulum Prodi Administrasi Perkantoran:

Kelompok A (Wajib): Pendidikan Agama dan budi pekerti, pendidikan Pancasila dan kKewarganegaraan, Bahasa Indonesia, matematika, sejarah indonesia, bahasa Inggris.

Kelompok B (Wajib): Seni budaya, Prakarya dan Kewirausahaan, Pendidikan Jasmani, Olah Raga dan Kesehatan.

Kelompok C (Peminatan)

C1 Dasara bidang keahlian;

10 Fisika, 11 Pemrograman dasar, 12 Sistem Komputer.

C2 Dasar Program Keahlian; 13 Simulasi digital,14 Perakitan Komputer,15 Sistem Operasi,16 Jaringan Dasar,17 Pemrograman web.

C3 Paket Keahlian:

Rekayasa Perangkat Lunak

18 Pemodelan Perangkat Lunak, 19 Pemrograman Dsktop,20 Pemrograman Berorientasi Objek, 21 basis data, 22 Pemrograman Web Dinamis, 23 Pemrograman Grafik,24 Pemrograman Perangkat Bergerak,25 Administrasi Basis data, 26 Kerja Proyek Teknik Komputer dan Jaringan

Teknik Komputer dan Jaringan:

18 Komputer Terapan, 19 Komunikasi Data, 20 Sistem Operasi Jaringan,21 Administrasi Server,22 Rancang Bangun Jaringan,23 Jaringan Nirkabel,24 Keamanan Jaringan,25 Troubleshooting jaringan,26 Kerja Proyek Teknik Komputer dan Jaringan.

Multimedia:

18 Desain Multimedia, 19 Teknik Animasi 2 Dimensi, 20 Teknik Animasi 3 dimensi, 21 Pengolahan Citra Digital, 22 Komposisi Foto Digital, 23 Teknik Pengambilan gambar Bergerak, 24 Teknik Pengolahan Audio, 25 Teknik Pengolahan Video, 26 Desain Multimedia Interaktif.¹²⁰

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasional diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Standar Nasional berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya, Standar Kompetensi Kelulusan, Adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajar dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.

Standar Proses meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK),

¹²⁰ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.¹²¹

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajarana meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pegetahuan sebelumnya dengan materi yang akan diajarkan, menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus.

¹²¹ Amrin Nioso, waka kurikulum, dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metoda yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan, *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfungsi sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar, membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/atau sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan/atau refleksi terhadap kegiatan

yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, pengayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.

Sarana Pendidikan adalah suatu fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Prasarana pendidikan adalah fasilitas yang tidak secara langsung menunjang jalannya proses pendidikan, seperti lahan, taman sekolah, jalan menuju sekolah, dan tata tertib sekolah.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyangkut standar sarana dan prasarana pendidikan secara nasional, pada BAB VII Pasal 42 disebutkan bahwa: a. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan, b. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi, lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, Ruang TU, instalasi daya dan jasa, tempat olah raga, kantin, dan ruang lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan¹²². Sarana Prodi Teknik Komputer dan Jaringan,

¹²² Sidem Kusridi, waka sarpras, dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

Tabel 30. Sarana prasarana Prodi Komputer dan jaringan

No	Nama Kompetensi keahlian	Dibutuhkan pada kelas	Nama spesifikasi peralatan yang dibutuhkan	Yang ada
1 2 3	Komputer dan jaringan dasar Pemrograman dasar Dasar Design Grafis	X	1.Flesdik 2.PC 3.CD Rum 4.Tang Kripping 5.Kabel UTP 6.Konektor RJ 45 7.Komputer 8.Printer 9.Scener 10.Press Laminating	10 30 30 20 1bok 100 30 unit 1 1 1
4	Teknologi WAN	XI	1.Weereles 2.Acces Poin	10 5
5	ALJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin10	30 30 20 5
6	ASJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin	30 30 20 10
7	TLJ	XI & XII	1.Komputer 2.Hup 3.Router 4.Acces Poin	30 30 20 10

Sumber: Waka sarana prasarana

Prestasi belajar (*achievement or performance*) adalah hasil pencapaian yang diperoleh oleh peserta didik setelah mengikuti ujian dalam suatu pelajaran tertentu. Prestasi belajar diwujudkan dengan laporan nilai yang tercantum dalam buku rapor atau kartu hasil studi (KHS). Setiap periode tertentu (tengah semester,

sppersesemester, pertahun) siswa akan mengetahui bagaimana laporan prestasi hasil belajarnya.

Dalam mencapai hasil belajar yang memuaskan (prestasi) membutuhkan proses. Proses yang dimaksud adalah motivasi ekstrensik (melakukan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu yang lain) dan *intrinsik* (adalah motivasi internal untuk melakukan sesuatu, diterminasidiri dan pilihan personal, minat, penghargaan *ekstrinsik* dan motivasi *instrinsik*, atribut (bahwa individu termotivasi untuk mengungkap penyebab yang mendasari kinerja dan perilaku mereka sendiri), *efikasi* diri adalah keyakinan diri “bahwa saya bisa “, *ekspektasi* adalah keyakinan diri mengenai seberapa hasil mereka dalam menyelesaikan tugas.

Aspek-aspek yang terdapat dalam prestasi belajar mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga aspek ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan, bahkan merupakan hubungan yang hierarki.

Aspek kognitif mencakup belajar hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan belajar evaluasi. Aspek afektif tampak pada sikap siswa/perhatian terhadap mata pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru dan teman serta kebiasaan belajar. Aspek psikomotor, tipe ini tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak.

Faktor-faktor pencapaian prestasi belajar terdiri dari faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi lingkungan fisik sekolah, lingkungan sosial kelas, lingkungan sosial keluarga. Faktor internal yaitu kesehatan fisik faktor psikologis dan motivasi. Faktor psikologi meliputi

intelengensi, bakat siswa, minat, kreativitas. Faktor motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan sungguh.

Prestasi akademik yang diraih oleh siswa prodi keuangan-keahlian Teknik Komputer dan Jaringan adalah lomba LKS, LC tingkat Kabupaten, Lomba Networking juara 2 Se Propinsi lampung . Sedangkan prestasi non akademik yang pernah diraih adalah futsal, spak bola dan Pramuka¹²³.

Observasi adalah kegiatan terakhir pada proses triangulasi, yaitu untuk mendukung keabsahan data penelitian, sehingga keakuratan data dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel.31. Kelengkapan KBM Prodi Komputer dan jaringan

a) Data kelengkapan KBM Prodi teknik Komputer dan Jaringan.

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak Ada
1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	
4	Media /sarana KBM	√	

Sumber: Guru mata pelajaran

¹²³ Edi Susanto, ST, Ketua Program Teknik Komputer dan informatika, dokumen Tanggal 23 Januari 2018

b) Data Pelaksanaan KBM Prodi Komputer dan Jaringan.

No	Aspek yang diamati	Hasil		
		sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
1	Apersepsi	√		
2	Cara menjelaskan	√		
3	Kesesuaian metoda	√		
4	Interaksi	√		
5	Penggunaan waktu	√		
6	Penutup:			
	a.Refleksi	√		
	b.Penugasan	√		

Sumber: Kegiatan belajar mengajar

c) Data prestasi yang diraih siswa Prodi Teknik Komputer dan Jaringan¹²⁴.

Tabel 32. Prestasi Akademik

No	Jenis Prestasi	Aspek yang diamati			Hasil			
		Spesifikasi	Juara	Tingkat	Piala		Piagam	
		lomba			Ada	Tdk	Ada	Tdk
1	Akademik	a.LCT b.OSN c.Lomba Networking	II	Prop.	√			

¹²⁴ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

d. Pembiayaan Pendidikan

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupun yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan. Dalam pembiayaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan pembiayaan, pelaksanaan anggaran pendidikan, akuntansi, dan pertanggungjawaban serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu menyusun sistem informasi keuangan yang standar, maka diperlukan pembenahan manajemen keuangan dengan cara menyusun teknik-teknik pengelolaan keuangan sekolah yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kepala Sekolah mempunyai wewenang untuk mencari dan memanfaatkan sumber dana sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing.

Pengelolaan keuangan sekolah meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utama pengelolaan pembiayaan pendidikan adalah bagaimana pembiayaan pendidikan dapat menghasilkan produktivitas pendidikan. Produktivitas berkaitan dengan proses penataan dan penggunaan sumber-sumber pembiayaan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Upaya menyelenggarakan dan meningkatkan sistem pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertumpu pada manajemen yang baik, tetapi juga

tergantung pada faktor pembiayaan. Diantaranya biaya dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun dan dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Sistem pembiayaan di SMK Ma'arif NU Purbolinggo Lampung Timur adalah sistem pembiayaan tunggal, maksudnya jumlah ditentukan tapi pembayarannya boleh diangsur dan biaya itu sudah mencakup seluruh kebutuhan sekolah. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma'arif adalah dari dana bantuan perasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”.¹²⁵

Hal ini juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung kusumo Purbolinggo Lampung Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prkerin dan eneknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibebaskan”.¹²⁶

Keuangan sekolah merupakan bagian yang amat penting karena setiap kegiatan butuh uang, karenanya keuangan sekolah harus diatur dengan sebaik-baiknya. Untuk mengatur keuangan dengan baik diperlukan kreatifitas Kepala sekolah dalam menggali sumber dana, menempatkan bendaharawan yang menguasai pembukuan, jujur, bertanggung jawab serta dapat memanfaatkan keuangan dengan benar. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo mengatakan:

¹²⁵ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, tanggal 04 Januari 2018

¹²⁶ Karyati ,wali murid, wawancara, Tanggal 19 Desember 2017

“Bendahara tetap harus ada walupun uang sudah disimpan di BMT tetapi untuk pembukuan secara detail kan masih perlu bendahara dan bendahara saya cari orang yang loyalitasnya tinggi, jujur, teliti menguasai pembukuan/akuntansi”.¹²⁷

Upaya Kepala Sekolah dalam meningkatkan kepercayaan dan dukungan orang tua murid, masyarakat dan pemerintah pengelolaan keuangan di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur penggunaan keuangan dilaksanakan secara transparan, akuntabilitas, efektif dan efisien. Hasil wawancara peneliti dalam hal penggunaan keuangan dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM mengatakan:

“Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma’arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar”.¹²⁸

Proses menyusun rencana anggaran pembiayaan pendidikan, Kepala sekolah bersama waka sarana prasarana mengadakan analisis kebutuhan sekolah. Berdasarkan analisis ini diperoleh jenis dan jumlah kegiatan yang perlu dibiayai. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang penting sampai kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaanya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala SMK Ma’arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya

¹²⁷ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹²⁸ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* Tanggal 04 Februari 2018

komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.¹²⁹

Dalam menetapkan jumlah anggaran dua hal yang perlu diperhatikan yaitu unit cost (satuan biaya) dan volume kegiatan. Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Ada empat yang menjadi skala prioritas dalam penyusunan RAPBS yaitu: (1)Gaji pegawai,(2) ATK,(3) Sarana kelas (buku dan Alat praktik), (4) prasarana

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.H.Rahmat ,MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaannya beliau mengatakan: “Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak ya saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaannya”.¹³⁰

Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) harus berdasarkan pada rencana pengembangan sekolah dan merupakan bagian dari rencana operasional tahunan. RAPBS setidaknya meliputi penganggaran untuk kegiatan pengajaran, sarana kelas, pengembangan profesi guru, renovasi bangunan, buku, meja dan kursi. Penyusunan RAPBS harus melibatkan kepala sekolah, wakil guru, komite, dan wakil kepala sekolah.

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan dan mekanisme yang dijalankan

¹²⁹ Drs.H.Rahmad,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹³⁰ Drs.H. Rahmat,MM Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

dalam pelaksanaan kegiatan pembelanjaan harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan: “Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal atau minimal ada rincian penggunaannya baru saya Acc dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kwitansi”.¹³¹

Menurut Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting dilakukan oleh Dewan pendidikan, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui : (1) kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku,(2) kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, (3) kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan (4) sistim yang lain atau perubahan sistim guna mencapai hasil yang lebih sempurna. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawas dilakukan oleh Dewan pendidikan”.¹³²

Menurut Bendahara Sekolah, tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai

¹³¹ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹³² Drs.H.Rahmat,MM,Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3) kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegah atau setidaknya dapat mengurangnya, (4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM mengungkapkan:

“Disamping untuk melihat tingkat efisiensi pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.¹³³

Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah bahwa untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa dan yayasan maka Kepala Sekolah melaporkan tentang penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota, SPPD, dan sebagainya).

Berdasarkan pengamatan dan wawancara ditemukan bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan diantaranya: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus membuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokkan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar

¹³³ Drs.H. Rahamat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana,(3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah di masa yang akan datang,(4) Setiap pengeluaran untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh Kepala Sekolah dan Ketua Yayasan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur,(5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus harus balance jumlahnya, sehingga saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya,(6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan:

“Berapa keuangan yang tersisa atau mungkin devisa anggaran perlu saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.¹³⁴

Dokumen juga sangat penting untuk di telaah dokumen guna mendukung keabsahan data hasil wawancara. Menurut Tung Palan dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

¹³⁴ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajaran, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Hasil wawancara bahwa Kepala Sekolah SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa untuk masalah penganggaran selalu berpedoman Pasal 53 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS). Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang

terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaan dalam satu tahun anggaran¹³⁵. Tahapan- tahapan yang harus dilalui yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Guru senior, Ketua program, Yayasan dan Komite. Mufarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20% prasarana 10%.

Hasil musyawarah diusulkan kepada Yayasan, karena SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS), dari siswa dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS), dengan menedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Mekanisme pencairannya adalah waka sarana prasarana dan masing-masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada Bendahara.

Salah satu fungsi pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan

¹³⁵ Vivi Prasetiawati, bendahara, dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasional pada lembaga SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organisasi tidak luput dari berbagi kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagi kekurangan tersebut dapat berakibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing-masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organisasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktor penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh pengawas, Kepala Sekolah maupun dari pihak yayasan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah uang yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kuitansi, faktur serta buku rekening bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena

bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Kegiatan observasi dalam sebuah penelitian penting, karena dapat melihat secara langsung segala sesuatu yang berkaitan dengan topik penelitian, sehingga keabsahan data penelitian benar-benar akurat¹³⁶.

Tabel 33. Kelengkapan Administrasi keuangan

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak Ada
1	Pencatatan uang masuk	Buku kas	√	
2	Perencanaan pengeluaran	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Pengeluaran	a.daftar gaji	√	
		b.Laporan keuangan	√	
		c.Bukti pengeluaran	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

Sumber: Bendahara sekolah

¹³⁶ Observasi, Tanggal 06 Januari 2018

5. Prodi Teknik Sepeda Motor (TSM)

a. Program Keahlian

Hasil wawancara dengan ketua jurusan diperoleh informasi bahwa jurusan Teknik sepeda Motor ingin menghasilkan lulusan yang mandiri dibidang usaha perbengkelan, maka visi dan misinya juga harus disesuaikan dengan pekerjaan yang akan dijalani oleh alumni (perbengkelan). Untuk mewujudkan hal tersebut maka perlu didukung oleh program yang jelas diantaranya: Meningkatkan kualitas guru, melengkapi kekurangan alat praktik kejuruan, mengadakan MOU, dan melaksanakan prakerin, serta kunjungan industri.

b. Pelayanan Akademik

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa atau produk. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan.

Temuan dilapangan dan wawancara bahwa Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melaksanakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, Aspek *Tangible* (bukti fisik) dalam aspek ini banyak yang telah dilakukan oleh Kepala sekolah yaitu melengkapi media pembelajaran, buku pelajaran dan alat praktik kejuruan. Hasil wawancara dengan Waka Sarana prasarana Bapak Sidem Kusridi, S.PdI mengatakan:

“Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan, karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya

saya tinggal buat proposal untuk diajukan kepada yayasan melalui Kepala sekolah”.¹³⁷

Peralatan praktik kejuruan yang dimiliki oleh jurusan TSM seharusnya 16 jenis tetapi yang tidak ada 4 jenis (Meja gambar, Mesin cutting, Appar, dan Exx House blower).

Bukti fisik yang lain adalah prasarana, karena prasarana juga mempunyai kontribusi pada terlaksananya aktivitas pembelajaran maka kepala sekolah juga mengupayakan pengadaanya, misalnya gedung, ruang belajar, ruang praktik. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat , MM mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya sediakan internet. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.¹³⁸

Teknik Sepeda Motor adalah kompetensi keahlian pada bidang studi keahlian teknologi dan rekayasa program studi keahlian teknik otomotif yang menekankan pada keterampilan pelayanan jasa teknik kendaraan sepeda motor roda dua. Kompetensi keahlian sepeda motor menyiapkan peserta didik untuk bekerja pada bidang pekerjaan yang dikelola oleh badan, instansi atau perusahaan pribadi (wirausaha).

Tujuan Kompetensi Keahlian Teknik Sepeda Motor secara umum mengacu pada isi Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 mengenai Tujuan Pendidikan Nasional dan penjelasanya pasal 15 yang menyebutkan bahwa

¹³⁷ Sidem Kusridi,S.PdI, waka Sarpras, *wawancara*, tanggal 19 Desember 2018

¹³⁸ Drs.H. Rahmat, MM kepala sekolah, *wawancara*, Tanggal 04 februari 2018

pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu.

Secara khusus tujuan Kompetensi Keahlian Teknik Sepeda Motor adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap agar kompeten dalam hal: **Pertama**, Perawatan dan perbaikan engine sepeda motor. **Kedua**, Perawatan dan perbaikan sistem pemindah tenaga sepeda motor. **Ketiga**, Perawatan dan perbaikan chasis dan suspensi sepeda motor. **Keempat**, Perawatan dan perbaikan sistem kelistrikan sepeda motor.

Visi Teknik Sepeda Motor adalah menghasilkan lulusan yang bertaqwa kepada Tuhan YME, berkarakter, menguasai teknologi dibidangnya serta mempunyai daya saing yang kuat dalam perkembangan teknologi yang ada.

Hasil wawancara dengan Ketua Jurusan TSM, untuk mewujudkan visi teknik sepeda motor sangat diperlukan guru yang profesional, ahli dalam bidangnya, dan berkualifikasi S.I yang linier, serta mampu mengelola siswa secara baik. Guru yang mengajar dijurusan Teknik Sepeda Motor berjumlah 40 guru, diantaranya guru Adaptif normatif sebanyak 31 guru dan guru produktif sebanyak 9 guru.

Masih menurut Ketua Jurusan Teknik Otomotif (jurusan Teknik Sepeda Motor) tahun 2017/2018 adalah: 269 siswa dengan rincian kelas X sebanyak 114 siswa, kelas XI sebanyak 66 siswa dan kelas XII sebanyak 89 siswa.

Aspek *Empathy* (Empati) kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dengan sungguh memperhatikan kebutuhan siswa diantaranya diselenggarakannya praktik tambahan di bengkel-bengkel terdekat, yaitu dalam

rangka memenuhi kebutuhan siswa secara pribadi untuk mengembangkan bakat dan minatnya.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Sekolah Bapak Drs.H.Rahmmad, MM :
 “Siswa juga saya sarankan untuk mengisi waktu luangnya untuk ikut belajar dibengkel-bengkel terdekat, untuk menambah atau melengkapi kekurangan pelajaran di sekolah”.¹³⁹

Aspek *Responsiveness* (daya tanggap) semua pegawai SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo selalu merespon keluhan dan melayani siswa dengan baik dan tidak pilih kasih serta menyelesaikanya dengan cepat masalah yang dihadapi oleh siswa, Hal ini dikatakan Kepala SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, “ Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tata tertib maupun dalam hal bimbingan karir karena saya punya guru BK enam orang dan juga dibantu oleh Polsek dan Koramil .“

Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

¹³⁹ Drs .H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Menurut Guru bimbingan dan konseling, usia anak-anak di tingkat SMK adalah kondisi usia yang masih labil, hal ini ditandai adanya ucapan yang berlebihan, penampilan terkadang over (berlebihan), cara berpakaian yang tidak mengikuti aturan disekolah, menggunakan HP pada saat KBM, tidak jarang terkadang perbuatan mereka menyinggung atau bahkan mengundang keributan antar sesama siswa. Pada saat ini HP merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap penurunan prestasi siswa. Untuk mengatasi masalah HP menurut Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Rahmad, MM mengatakan:

“Karena HP merupakan faktor yang sangat mempengaruhi penurunan prestasi siswa, untuk itu saya upayakan pertama saya minta kepada semua siswa untuk mematikan dan menaruh Hpnya didalam laci sampai selesai KBM, kemudian pada saat tertentu dengan hari yang tidak sama diadakan sidak HP agar siswa fokus dalam melaksanakan KBM”.¹⁴⁰

Usia ini juga masih butuh pendampingan dan pengarahan serta dorongan motivasi atas pencapaian cita-citanya. Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Sekolah Drs H. Ramad, MM beliau mengatakan:

¹⁴⁰ Drs.H Rahmad,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

“Selain guru bimbingan dan konseling yang ada disekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur”.¹⁴¹

. Hasil wawancara dengan salah guru konseling dalam hal mengatasi permasalahan siswa dan bagaimana cara mengarahkan siswa untuk mencapai cita-citanya, berikut ungkapan yang disampaikan oleh salah satu guru Bimbingan dan Konseling Ibu Dwi Livana Sari,S.Pd sebagai berikut:

“Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada perbuatan yang berbau kriminal, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga libatkan orang tua siswa dan masalah pekerjaan kami juga fasilitas dan kami hubungkan dengan perusahaan.”¹⁴²

Kerja sama dengan pihak Polsek dan Koramil dimaksudkan untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara siswa dan guru, sehingga guru dapat melaksanakan tugasnya dengan rasa nyaman tanpa ada beban moral dengan siswa.

Aspek *Reliability* (keandalan) dalam hal ini Kepala sekolah membudayakan disiplin dalam semua kinerja, baik siswa, guru dan tenaga non kependidikan yang ada di bawah kepemimpinannya, sehingga dunia usaha maupun dunia industri tidak ragu-ragu untuk menggunakan jasa para alumni. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Rahmat, MM mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberikan keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan

¹⁴¹ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arf NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁴² Dwi Livana Sari, S.Pd, Bimbingan Konseling, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

sholat berjamaah serta memberikan kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan berjalan sesuai dengan rencana”¹⁴³.

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat praktik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan.

Temuan dilapangan bahwa Kepala Sekolah, Guru, dan Staf Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Kepala Sekolah sebagai sosok yang menjadi panutan dalam kesehariannya selalu menunjukkan sikap keteladanan dalam berbagai hal, baik ucapan, kedisiplinan, kebersihan, serta kejujuran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberi keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan tetap berjalan sesuai rencana”

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, Kepala sekolah dituntut dapat memberi pelayanan yang diinginkan/ mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

¹⁴³ Drs.H. Rahmad, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelangganya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat, MM tentang pelayanan kepada para guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, setiap tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”¹⁴⁴.

Hasil pengamatan bahwa Sistem informasi manajemen di SKM Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan akademik. Pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar, misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat praktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang

¹⁴⁴ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan Guru Bimbingan dan Konseling (BK).

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM:

“Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.¹⁴⁵

Aspek *Assurance* (jaminan) kepala SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menjamin bahwa karakter siswanya baik dan lulusan dijamin kerja, ini dibuktikan dengan adanya MOU dengan dunia usaha maupun dunia industri dan kurikulum yang digunakan adalah kurikulum campuran, kurikulum agama, kurikulum 2013/K13 dan dari dunia industri, . Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H.Rahmmad,MM sebagai berikut:

“Karakter dijamin baik dan dijamin siap bekerja karena perangkat pembelajaran yang digunakan oleh guru-guru berstandar nasional. contoh misalnya TSM item-item perangkat pembelajaranya juga sebagian berasal dari Honda”.¹⁴⁶

Telaah dokumen harus dilakukan bagi peneliti yang menggunakan triangulasi data, yaitu untuk mendukung keabsahan data penelitian hasil wawancara. Menurut Tung Palan dokumentasi adalah catatan otentik yang dapat

¹⁴⁵ Drs.H.Rahmat,MM Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo,wawancara, 04 Februari 2018

¹⁴⁶ Drs.H.Rahmad,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, tanggal 04 Februari 2018 .

dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum dimana dokumentasi tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴⁷

Pelayanan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia pelayanan. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran, sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan.

Sarana yang diberikan kepada setiap jurusan paling tidak harus memenuhi standar minimal, misal sarana praktik jurusan Teknik Sepeda motor harus menunjang seluruh kompetensi yang harus dimiliki siswa. Sedangkan Prasarana untuk jurusan TSM harus mempunyai ruang bengkel.

Peraturan akademik yang dibuat dan dilaksanakan oleh jurusan Teknik Sepeda Motor adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian, jumlah jam efektif dalam satu tahun 39 minggu, semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas

¹⁴⁷ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen 23 Januari 2018

XII sebanyak 16 minggu. Proses belajar meliputi tatap muka, praktik sekolah, praktik industri (Prakerin) dengan perbandingan 1 jam : 2 jam : 4 jam¹⁴⁸.

Program sekolah yang mendukung proses belajar wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih, istighosah, dan sholat berjamaah.

Guru yang mengampu di Jurusan Teknik Sepeda Motor berjumlah 40 guru dengan rincian guru produktif 8 guru dan 32 guru adaptif normatif, 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% sudah tersertifikasi.

Observasi adalah upaya meperkuat keabsahan data dari hasil wawancara dan dokumen sehingga akan diperoleh keabsahan yang akurat.

a) Data Pelayanan Akademik Prodi Teknik Sepeda Motor¹⁴⁹.

Tabel 33. Sarana Prasarana

No	Aspek yang diamati	Jumlah	Kondisi	Pelaksanaan
1	Aspek Tangibel (Berwujud)			
	a.Gedung	1	Baik	
	b.Ruang Kelas	9	Baik	
	c.Ruang Praktek	1	Baik	
	d.Koperasi	1		
	e.Ruang BK	1		
	f.Tempat ibadah	1		

¹⁴⁸ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

¹⁴⁹ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan
2	<p>Aspek Intangibel</p> <p>(tidak berwujud)</p> <p>a.Reliability</p> <p>(Kehandalan)</p> <p>1) Kehandalan guru dalam memberi pelayanan kepada siswa</p> <p>2) Kehandalan guru dalam melancarkan prosedur pelayanan</p> <p>3) Kehandalan guru dalam memudahkan teknis pelayanan kepada siswa</p> <p>b.Responsive (tanggap)</p> <p>1) Tanggap terhadap pemasalahan siswa</p> <p>2). Mau menerima masukan</p> <p>c.Assrance (kemampuan)</p>	<p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p>		

	1). Kemampuan guru dalam bidang administrasi	√		
	2). Kemampuan guru dalam memberikan informasi	√		
	d.Empaty(perhatian)			
	1) Selalu memperhatikan Siswa	√		
	2) Selalu peduli terhadap Siswa	√		

Sumber: Waka sarana prasarana

b) Data guru Jurusan Teknik Sepeda Motor.

Tabel 35. Data guru

No	Aspek yang diamati		Hasil	
	Kode	Nama	Jam/mgg	Mapel yang diampu
1	2A	Nurul Ahmad,S.Pdi	19	Pendidikan Agama dan budi pekerti
2	7A	Ahmad Radhi,S.Ag	9	Pendidikan Agama dan budi pekerti
3	8A	Sukisman,S.Pd	4	Bahasa Indonesia
4	50	Muhammada Arbain	2	Penjaskes
5	12	Ratnaningsih,S.H	14	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
6	19	Tri Suharti Septiyanti,S.Pd	3	Bahasa Inggris

7	27	Nurkaromah Khayati,S.Pd.I	3	Bahasa Inggris
8	29	Lilik Setianingsih,S.Pd	6	Seni budaya
9	30	Hartono,S.Pd	3	Seni budaya
10	32	Alvia Dariswati,S.Pd	12	Fisika
11	33	Haris Saputra,S.Pd	2	Penjaskes
12	36	Erma Hidayati,S.Pd	3	Bahasa Inggris
13	39	Dwi Livana sari,S.Pd	22	Bahasa inggris
14	40	Monajora,S.Pd	13	Kimia
15	41	Tika Mariyawati,S.Pd	0	Sejarah Indonesia
16	46	Rizki Aditasari,S.Pd	29	Matematika
17	47	Yanti Lestari,S.Pd	3	Bahasa Indonesia
18	48	Tasri,S.Pd	14	Bahasa indonesia
19	51	Yoga Pranata,S.Pd	8	Penjaskes
21	57	Imam Safi'i,S.Pd.I	4	Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan
22	58	Sutinah ,S.Pd	7	Bahasa Indonesia
23	59	Heriyanto	30	Pemeliharaan sasis sepeda motor
24	60	Budianto	49	Teknologi dasar otomotif
25	61	Dian Kalingga sena,A.Mt	37	Pemeliharaan mesin sepeda motor
26	62	Dedi Istanto	36	EFI

27	63	Erni Oktaviani,S.Pd	6	Sejarah Indonesia
28	67	Darma Suryantari,S.Pd	3	Seni budaya
29	68	Dwi Supriyanto	0	Pemeliharaan sasis sepeda motor
30	69	Sumali	0	Pemeliharaan sasis sepeda motor
31	70	Khusnun' Ayuni,S.Pd	2	ASWAJA
32	72	Anisa Rahman	23	Gambar teknik Otomotif
33	73	Agung Santoso	20	Pekerjaan dasar otomotuf
34	74	Lusi Puspita Sari,S.Pd	0	Matematika
35	75	Erdiana Nurkhasanah,S.Pd	8	Matematika
36	76	Afriasinta,S.Pd	4	Bahas Indonesia
37	77	Slamet Muhtadi	4	ASWAJA
38	78	Muhammad Abu Mansur	9	ASWAJA
39	53	Khadikun Nuha	4	ASWAJA
40	79	Muhammad Safi'i	20	Pendidikan pancasila dan kewarganegaraan

Sumber: Dokumen Waka kurikulum

c) Data siswa Tahun Pelajaran 2017/2018 Prodi Teknik Sepeda Motor .

Tabel 36. Data siswa

No	Aspek yang diamati	Jumlah kelas	Jumlah siswa
1	X Teknik sepeda motor 1	1	114
	X Teknik sepeda motor 2	1	
	X Teknik sepeda motor 3	1	
	X Teknik sepeda Motor 4	1	

2	XI teknik sepeda motor 1	1	66
	XI Teknik sepeda motor 2	1	
3	XII Teknik sepeda motor 1	1	89
	XII Teknik sepeda motor 2	1	
	XII teknik sepeda motor 3	1	

Sumber: Dokumen Waka kurikulum

d) Data sarana KBM/alat praktek kejuruan Prodi Teknik Sepeda Motor¹⁵⁰.

No	Apek Yang diamati			Hasil
	Nama Kompetensi Keahlian	Dibutuhkan Pada kelas	Nama dan spesifikasi Pibutuhkan peralatan yang D	Yang ada
1	Gambara Teknik Otomotif Teknologi Dasar	X	1.Meja Gambar	0
2	Otomotif Dasar		2.Mesin Cutting	0
3	Pekerjaan Dasar Otomotif		3.Tools Box	3 set
			4.Power Tools	1 set
			5.Heat Tools	6 set
			6.Appar	0
4	Pemeliharaan sepeda motor	X & XI	1.Engine Transmisi	5
			2.Fuul Engine	3
			3.Motor	
			4.SST	3
			5.Taco meter	1
			6.Scener Injection	4
			7.Exx House Blower	0
			8.Bike Lift	5

¹⁵⁰ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

			9.Air House	5
			10.Kompresor	1
5	Pemeliharaan Sasis sepeda Motor	XI & XII	1.Jari-jari 2.Roda 3.Rem 4.Panel sasis 5.Papan Panel 6.Panel Kendaraan 7.Panel Alat Ukur 8.Panel Ranglaian Seri Pararel	5 set 4 5 2 5 5 5 5 1
6	Pemeliharaan kelistrikan Sepeda Motor	XI 7 XII	1.Jari-jari 2.Roda 3.Rem 4.Panel sasis 5.Papan Panel 6.Panel Kendaraan 7.Panel Alat Ukur 8.Panel Ranglaian Seri Pararel.	5 set 4 5 2 5 5 5 5 1 .

Sumber: Dokumen waka sarana prasarana

e) Data Bimbingan Konseling Prodi Teknik Sepda Motor.¹⁵¹

¹⁵¹ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

Tabel 37. Data administrasi bimbingan konseling Prodi Teknik Sepeda Motor

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak ada
1	Pierangkat Administras		
	a.Buku catatan kasus	√	
	b.Bukti Panggilan siswa	√	
	c.Bukti Panggilan orang tua	√	
	d.Bukti Penanganan kasus		
2	Kasus siswa		
	a.Bawa HP waktu KBM		√
	b.Terlambat masuk	√	
	c.Merokok	√	
	d.Bolos		√
	e.Berkelahi antar siswa		√

Sumber: Dokumen Adm guru bimbingan dan konseling

c. Kualitas Produk

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad, MM , beliau mengatakan:

“Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum agama,

kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disyahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.¹⁵²

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa rata-rata guru yang mengampu di jurusan Teknik Sepeda Motor dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM) sudah melengkapinya dengan perangkat pembelajaran, seperti silabus, RPP, dan sarana belajar, seperti LCD dan alat praktik sehingga kegiatan belajar mengajar berlangsung secara interaktif dan menyenangkan.

Hal ini dikatakan oleh seorang guru mapel Teknik Sepeda Motor Bapak Dian Kalingga Sena,A.Mt, S.Pd.sebagai berikut:

“Yang pasti kegiatan belajar mengajar harus ada perangkat pembelajaran, dapat menumbuhkan kreativitas siswa dengan menggunakan fasilitas IT, Penggunaan LCD mutlak harus ada karena gambar mesin yang ditayangkan mendekati aslinya dan siswa juga disarankan untuk mengakses materi pembelajaran lewat internet”.¹⁵³

Menurut beberapa informan bahwa Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru dengan cara mengikutsertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP), memberi tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan

¹⁵² Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

¹⁵³ Dinar Sapta Putri, Guru Mapel Akuntansi, *Wawancara*, 04 Februari 2018

baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.¹⁵⁴

Setrategi yang dilakukan kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma’arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”.¹⁵⁵

Untuk mewujudkan kualitas tamatan dan harapan dunia kerja, Jurusan Teknik Sepeda Motor, maka kegiatan pembelajaranya harus didukung dengan alat praktek yang memadai, sehingga tamatan siap menghadapi pekerjaan sesuai dengan keahlianya. Dalam hal ini Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.¹⁵⁶

Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru mempengaruhi kualitas pembelajaran, karena dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidang keahlian guru

¹⁵⁴ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

¹⁵⁵ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

¹⁵⁶ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

akan mudah mengetahui materi yang bagaimana yang harus disampaikan, memilih metoda, dan pengelolaan pelaksanaan praktek juga akan berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam hal Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru, beliau mengatakan:

“Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.¹⁵⁷

Hasil pengamatan bahwa guru jurusan Teknik Sepeda Motor dalam melakukan penilaian sudah mengikuti prinsip dan prosedur penilaian. Prinsip yang dimaksudkan antara lain sebagai berikut: (1) Dalam menilai hasil belajar hendaknya dirancang sedemikian rupa sehingga jelas abilitas yang harus dinilai, materi penilaian, alat penilaian, dan interpretasi hasil penilaian. Sebagai patokan dalam merancang penilaian hasil belajar adalah kurikulum yang berlaku dan buku pelajaran yang digunakan, (2) Penilaian hasil belajar hendaknya menjadi bagian integral dari proses belajar-mengajar. Artinya penilaian senantiasa dilaksanakan pada setiap proses belajar-mengajar sehingga pelaksanaannya berkesinambungan, (3) Agar diperoleh hasil penilaian yang obyektif dalam pengertian menggambarkan prestasi dan kemampuan siswa sebagaimana adanya, penilaian harus menggunakan berbagai alat penilaian dan sifatnya komprehensif. Dengan sifat komprehensif dimaksudkan segi atau abilitas yang dinilainya tidak

¹⁵⁷ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

hanya aspek kognitif saja, tetapi juga aspek afektif dan psikomotoris,(4) Penilaian hasil belajar hendaknya diikuti dengan tindak lanjut.

Hasil penilaian sangat bermanfaat bagi guru maupun siswa. Oleh karena itu perlu dicatat secara teratur dalam catatan khusus mengenai kemajuan siswa. Hasil penilaian juga dijadikan bahan untuk menyempurnakan program pengajaran, memperbaiki kelemahan-kelemahan pengajaran dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa yang memerlukannya.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa guru jurusan Teknik Sepeda Motor telah mengikuti proses penilaian dengan benar, proses yang dimaksud adalah: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran. Mengingat fungsi penilaian hasil belajar adalah mengukur tercapai tidaknya tujuan pengajaran, maka perlu .perlu dilakukan upaya memepertegas tujuan pengajaran sehingga dapat memberikan arah terhadap penu]yusunan alat-alat penilaian,(b) Mengkaji kembali materi pengajaran berdasarkan kurikulum dan silabus mata pelajaran. Hal ini penting mengingat isi tes atau pertanyaan penilaian berkenaan denga bahan pengajaran yang diberikan,(c) Menyusun alat-alat penilaian, baik tes maupun non tes yang cocok digunakan dalam menilai jenis-jenis tingkah laku yang tergambar dalam tujuan pengajaran.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan salah satu guru jurusan Teknik Sepeda Motor didapat informasi bahwa dalam menyusun alat penilaian guru jurusan Teknik Sepeda Motor selalu memperhatikan kaidah-kaidah penilaian berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran,(2) Merumuskan indikator sehingga

jelas betul abilitas yang harus dinilainya,(3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya, lingkup materi yang diajarkan,(4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal,(5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku,(6) Membuat dan menentukan kunci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilaiannya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.¹⁵⁸

Hasil wawancara peneliti dengan guru mapel Teknik Sepeda Motor Bapak Dian Kalingga Sena, beliau mengatakan:

“Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dapat dicapai oleh siswa, maka saya mengadakan penilaian melalui latihan/praktik, Uji Blok dan penugasan. Untuk Uji Blok saya laksanakan minimal 3 kali dalam satu semester terus nanti ada juga ulangan tengah semester dan yang terakhir adalah ulangan semester bersama”.¹⁵⁹

¹⁵⁸ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁵⁹ Dian Kalingga Sena, A.Mt, Guru Mapel Teknik Sepeda Motor, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Selanjutnya untuk menghilangkan keragu-raguan dari pihak dunia kerja ,maka untuk uji kompetensi Kepala SMK ma'arif NU 1 Purbolinggo mengambil penguji dari dunia kerja. Hal ini dipaparkan oleh bapak Drs.H. Rahmat,MM:

“Untuk uji kompetensi saya mendatangkan penguji dari dudi yang Profesional seperti dari Honda, Indomart dan dari Polinela,Perguruan Tinggi Teknokrat dan lebih jauh lagi usaha yang saya lakukan adalah saya juga sudah mengadakan MOU dengan dunia usaha maupun dengan dunia industri, sehingga alumni yang mau bekerja sudah mempunyai link dengan dudi, sehingga setelah siswa lulus yang mau kerja tidak susah lagi cari pekerjaan”.¹⁶⁰

Hasil wawancara dengan salah satu wali murid kelas XII yaitu Bapak Joko, alamat Tanjung Inten Purbolinggo beliau mengatakan:

“Di SMK Ma'arif ini pak tiap tahun mendatangkan Manajer dari perusahaan Jakarta untuk sosialesasi masalah tenga kerja sekaligus rekrutmen dan saya yakin anak saya tidak akan ditipu karena sekolah sudah mengadakan MOU dengan perusahaan tersebut, itulah yang memotivasi warga masyarakat Purbolinggo dan sekitarnya untuk menyekolahkan anak-anaknya di SMK Ma'arif Purbolinggo makanya siswanya terus bertambah”.¹⁶¹

Informasi dari ketua jurusa Teknik Sepeda Motor perolehan prestasi, baik prestasi akademik maupun non akademik diantaranya lomba LKS dan Juara kelas Honda tingkat regional lampung. Indikator lain dari keberhasilan proses belajar adalah alumni yang bekerja, dan alumni yang melanjutkan kuliah. Adapun alumni yang bekerja dan kuliah menurut ketua jurusan Bapak Muhammad Syahirudin,ST mengatakan: yang bekerja 50%, wira usaha 30% dan yang melanjutkan kuliah 20%.

Hal itu dijelaskan oleh Bapak Muhammad Syahiruddi, ST mengatakan bahwa:

“Ada beberapa prestasi yang pernah diraih oleh jurusan Teknik Sepeda Motor diantara juara LKs Kabupaten Lampung Timur, Juara III kelas Honda Regional

¹⁶⁰ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala Sekolah, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁶¹ Joko, Wali murid, *wawancara*, tanggal 19 Desember 2017

Lampung 2016 ,kemudian Alumni yang sudah bekerja baik instansi pemerintah maupun swasta kurang lebih 50%, yang berwiraswasta 30% dan kuliah 20%”.¹⁶²

Dokumen dalam proses peneliti sangat diperlukan guna memperkuat keabsahan data yang diperoleh dari wawancara. Menurut Tung Palan dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dapat dijadikan secara hukum dimana dokumen tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan.yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda. Struktur kurikulum Jurusan Teknik Sepeda Motor:

Kelompok A (wajib): 1.Pendidikan Agama dan Budi Pekerti, 2. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan,3. Bahasa Indonesia,4. Matematika,5. Sejarah Indonesia,6. Bahasa Inggris.

Kelompok B (wajib): 1. Seni Budaya, 2. Prakarya dan Kewirausahaan, 3.Pendidikan Jasmani, Olah Raga, dan Kesehatan

Kelompok C (peminatan):

C1.Dasar Bidang Keahlian: 1. Fisika,2. Kimia,3. Gambar Teknik

C2. Dasar Program Keahlian

¹⁶² Muhammad Syamsudi,ST, Ketua program Otomotif, *Wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

Teknik Kendaraan Ringan : 17. Pemeliharaan Kendaraan Ringan,18.Pemeliharaan sasis dan Pemindahan Tenaga,19. Pemeliharaan Kelistrikan Kendaraan Ringan
 Teknik Sepeda Motor: 17. Pemeliharaan Mesin Sepeda Motor,18. Pemeliharaan Sasis Sepeda Motor,19. Pemeliharaan Kelistrikan Sepeda Motor
 Teknik Alat Berat: 17. Kelistrikan Alat Berat,18. Power Train dan Hidrolik Alat Berat,19. Perawatan Engine Unit Alat Berat.¹⁶³

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasional diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Standar Nasional berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya Standar Kompetensi Kelulusan, Adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses pembelajaran , pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajardan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.¹⁶⁴

¹⁶³ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

¹⁶⁴ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

Proses pembelajaran meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajarana meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pegetahuan sebelumnya denag materi yang akan diajarkan,

menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus.

Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metoda yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan, *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfung sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar, membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/atau sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan/atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, penayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.

Pengawasan Proses Pembelajaran meliputi: **Pemantauan**, kegiatan pemantauan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Pemantauan dilakukan dengan cara diskusi kelompok terfokus, pengamatan, pencatatan, perekaman, wawancara dan dokumentasi. **Supervisi**, dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pendidikan. **Evaluasi**, dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

Pelaporan, hasil kegiatan pemantauan, supervisi, dan evaluasi proses pembelajaran dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Tindak lanjut: penguatan dan penghargaan diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar, teguran yang bersifat mendidik diberikan kepada guru yang belum memenuhi standar, Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ penataran.

Upaya menjamin kualitas lembaga pendidikan kejuruan sangat tergantung salah satunya pada kelengkapan sarana prasaran atau fasilitas yang diinves oleh lembaga pendidikan itu sendiri, oleh karena itu sarana prasarana setidak mendekati standar dunia usaha dan dunia industri. Seperti dijelaskan dalam Permendiknas NO 40 Tahun 2008, tentang Standar Sarana dan Prasarana sekolah Kejuruan, yang isinya adalah SMK/MAK memiliki Sarana dan Prasarana yang dapat melayani minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 48 rombongan belajar.¹⁶⁵

Sarana prasarana merupakan bagian penting yang harus disiapkan secara cermat dan berkesinambungan, sehingga dapat dijamin terlaksananya proses belajar yang efektif dan efisien. Sarana prasaran merupakan salah satu input, sedangkan input merupakan salah satu sub sistem. Sarana prasarana sangat perlu disiapkan untuk menunjang ketrampilan siswa agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi. SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruannga perpustakaan, ruang kerja bengkel, koperasi, instalasi daya, dan tempat ibadah.

Sarana yang dimiliki oleh Jurusan teknik Sepeda Motor dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti spidol, buku pelajaran, alat peraga , alat praktik dan media/ sarana lainnya yang digunakan oleh guru dalam mengajar dan sarana yang tidak secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar adalah lemari arsip.

¹⁶⁵ Sidem Kusridi, waka humas Dokumen Tanggal 13 Januari 2018

Proses manajemen sarana prasarana yaitu perencanaan dilakukan setiap satu tahun dan lima tahun dengan mengacu pada visi misi sekolah. Pengadaan sarana prasarana bukan hanya tugas sarpras melainkan melibatkan semua kaprodi semua jurusan yang ada di sekolah. Inventaris dibedakan menjadi dua yaitu barang milik pemerintah dan bukan milik pemerintah. Pendistribusian dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Perawatan sarana prasarana dilakukan secara kontinu, kondisional dan berkala serta disesuaikan jenisnya. Pelaporan diadakan setiap tiga bulan sekali dengan merekap semua kegiatan yang telah dilakukan.

Prestasi belajar (*achievement or performance*) adalah hasil pencapaian yang diperoleh oleh peserta didik setelah mengikuti ujian dalam suatu pelajaran tertentu. Prestasi belajar diwujudkan dengan laporan nilai yang tercantum dalam buku rapor atau kartu hasil studi (KHS). Setiap periode tertentu (tengah semester, persemester, pertahun) siswa akan mengetahui bagaimana laporan prestasi hasil belajarnya.

Dalam mencapai hasil belajar yang memuaskan (prestasi) membutuhkan proses. Proses yang dimaksud adalah motivasi *ekstrensis* (melakukan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu yang lain) dan *intrinsik* (adalah motivasi internal untuk melakukan sesuatu, diterimasi diri dan pilihan personal, minat, penghargaan ekstrinsik dan motivasi *instrinsik*, atribut (bahwa individu termotivasi untuk mengungkapkan penyebab yang mendasari kinerja dan perilaku mereka sendiri), *efikasi* diri (adalah keyakinan diri “bahwa saya bisa), *ekspektasi* (adalah keyakinan diri mengenai seberapa hasil mereka dalam menyelesaikan tugas.

Aspek-aspek yang terdapat dalam prestasi belajar mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga aspek ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan, bahkan merupakan hubungan yang hierarki.

Aspek kognitif mencakup belajar hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan belajar evaluasi. Aspek afektif tampak pada sikap siswa/perhatian terhadap mata pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru dan teman serta kebiasaan belajar. Aspek psikomotor, tipe ini tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak.

Faktor-faktor pencapaian prestasi belajar terdiri dari faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi lingkungan fisik sekolah, lingkungan sosial kelas, lingkungan sosial keluarga. Faktor internal yaitu kesehatan fisik faktor psikologis dan motivasi. Faktor psikologi meliputi intelegensi, bakat siswa, minat, kreativitas. Faktor motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh.

Prestasi akademik yang diraih oleh siswa jurusan Teknik Sepeda Motor adalah lomba LKS, LCT tingkat Kabupaten. Sedangkan prestasi non akademik yang pernah diraih adalah futsal, spak bola dan Pramuka.¹⁶⁶

Observasi sangat besar kontribusunya terhadap keabsahan temuan data. Untuk itu menjadi penting untuk dilaksanakan guna mengungkap kebenaran secara nyata.

¹⁶⁶ Haris Saputra, waka kesiswaan, Dokumen, Tanggal 13 Januari 2018

Tabel 38. Kelengkapan KBM

a) Kelengkapan KBM Prodi Teknik Sepeda motor

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak ada
1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	
4	Media/Saran KBM	√	

Sumber: Guru mata pelajaran

b) Pelaksanaan KBM Prodi Teknik Sepeda Motor

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Sesuai	Kuranag sesuai	Tidak sesuai
1	Apersepsi	√		
2	Cara menjelaskan	√		
3	Kesesuaian Metode	√		
4	Interaksi	√		
5	Penggunaan waktu	√		
6	Penutup:			
	-Repleksi	√		
	-Penugasan	√		

Sumber: Kegiatan belajar mengajar

Tabel 39. Prestasi siswa

c) Data catatan hasil prestasi Prodi Teknik Sepeda Motor¹⁶⁷

No	Jenis Prestasi	Aspek yang diamati			Hasil			
		Spesifikasi lomba	Juara	Tingkat	Piala		Piagam	
					Ada	Tdk	Ada	Tdk
1	Akademik	a.LCT b.OSN c.LKS	3 regional lampung kontes Honda	Prop.	√			

Sumber: Ketua jurusan

d. Pembiayaan Pendidikan

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupun yang dikeluarkan oleh Pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan. Dalam pembiayaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan pembiayaan, pelaksanaan anggaran pendidikan,

¹⁶⁷ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

akuntansi, dan pertanggungjawaban serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu menyusun sistem informasi keuangan yang standar, maka diperlukan pembenahan manajemen keuangan dengan cara menyusun teknik-teknik pengelolaan keuangan sekolah yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kepala sekolah mempunyai wewenang untuk mencari dan memanfaatkan sumber dana sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing.

Menurut Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur pengelolaan keuangan sekolah meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tujuan utama pengelolaan pembiayaan pendidikan adalah bagaimana pembiayaan pendidikan dapat menghasilkan produktivitas pendidikan. Produktivitas berkaitan dengan proses penataan dan penggunaan sumber-sumber pembiayaan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Upaya menyelenggarakan dan meningkatkan sistem pendidikan yang berkualitas tidak hanya bertumpu pada manajemen yang baik, tetapi juga tergantung pada faktor pembiayaan, baik dari Pemerintah (BOS) yaitu sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahu dan dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Adapun pengalokasian pembiayaan Prodi Teknik Sepeda Motor adalah 40% untuk gaji pegawai, KBM 20%, untuk sarana 30% dan untuk prasarana 10%. Sistem pembiayaan di SMK Ma'arif NU Purbolinggo Lampung Timur adalah sistem pembiayaan tunggal, maksudnya jumlah ditentukan tetapi

pembayarannya boleh diangsur dan biaya itu sudah mencakup seluruh kebutuhan sekolah. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma’arif adalah dari dana bantuan perasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”.¹⁶⁸

Hal ini juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung kusumo Purbolinggo Lamping Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prakerin dan anaknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibebaskan”.¹⁶⁹

Keuangan sekolah merupakan bagian yang amat penting karena setiap kegiatan butuh uang, karenanya keuangan sekolah harus diatur dengan sebaik-baiknya. Untuk mengatur keuangan dengan baik diperlukan kreatifitas kepala sekolah dalam menggali sumber dana, menempatkan bendaharawan yang menguasai pembukuan, jujur, bertanggung jawab serta dapat memanfaatkan keuangan dengan benar. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’rif NU 1 Purbolinggo mengungkapkan:

“Bendahara tetap harus ada walupun uang sudah disimpan di BMT tetapi untuk pembukuan secara detail kan masih perlu bendahara dan bendahara saya cari orang yang loyalitasnya tinggi, jujur, teliti menguasai pembukuan/akuntansi”.¹⁷⁰

¹⁶⁸ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, tanggal 04 Januari 2018

¹⁶⁹ Karyati ,wali murid, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2017

Upaya meningkatkan kepercayaan dan dukungan orang tua murid, masyarakat dan pemerintah pengelolaan keuangan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur penggunaan keuangan dilaksanakan secara transparan, akuntabilitas, efektif dan efisien. Hasil wawancara peneliti dalam hal penggunaan keuangan dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM mengatakan:

“Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma'arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar”.¹⁷¹

Proses menyusun rencana anggaran pembiayaan pendidikan, Kepala Sekolah bersama waka sarpras mengadakan analisis kebutuhan sekolah. Berdasarkan analisis ini diperoleh jenis dan jumlah kegiatan yang perlu dibiayai. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang penting sampai kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala SMK Ma'arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.¹⁷²

Hasil wawancara peneliti dengan waka sarana prasarana Bapak Sidem Kusridi, S.PdI tentang bagaimana cara pencairan dana untuk keperluan sarana,

¹⁷⁰ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁷¹ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* Tanggal 04 Februari 2018

¹⁷² Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

beliau mengatakan: “Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya saya tinggal buat proposal saja terus saya ajukan”.¹⁷³

Menurut pasal 53 peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan belanja Sekolah (RAPBS) . Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan biaya pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaannya dalam satu tahun anggaran.

Dalam menetapkan jumlah anggaran dua hal yang perlu diperhatikan yaitu unit cost (satuan biaya) dan volume kegiatan. Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Menurut Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam penyusunan RAPBS memprioritaskan empat hal yaitu: (1) KBM 20%, (2) Gaji guru/pegawai 40%, (3) Sarana 30%, (4) Prasarana 10%. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaannya beliau mengatakan:

“Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak, maka penggunaan anggaran saya bagi dalam bentuk prosentase agar seluruh pos terdananai. Untuk itu saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaannya”.¹⁷⁴

¹⁷³ Sidem Kusridi,S.Pd.I, waka Sarpras, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2018

¹⁷⁴ Drs.H. Rahmat,MM Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 februari 2018

Temuan dilapangan dan wawancara bahwa mekanisme yang dilakukan oleh Kepala sekolah dalam menyusun RAPBS adalah diawali dengan analisa kebutuhan sekolah yang selanjutnya mengadakan rapat wali murid dan memberi informasi tentang gambaran umum kebutuhan sekolah. Dalam rapat penyusunan RAPBS kepala sekolah melibatkan waka sarpras, perwakilan guru, ketua program, komite, dan dari yayasan.

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan dan mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan pembelanjaan harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan. Untuk mewujudkan transparansi maka pengajuan pencairan harus menggunakan Proposal. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal atau minimal ada rincian penggunaannya baru saya Acc dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kwitansi”.¹⁷⁵

Menurut Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo lampung Timur pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting dilakukan oleh Dewan Pendidikan, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui : (1) kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku,(2) kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik

¹⁷⁵ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, (3) kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan (4) sistim yang lain atau perubahan sistim guna mencapai hasil yang lebih sempurna. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawasan dilakukan oleh Dewan pendidikan”.¹⁷⁶

Adapun tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3) kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegahatau setidaknya dapat mengurangnya,(4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM mengungkapkan:

“Disamping untuk melihat tingkat efisiensi pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.¹⁷⁷

Bendahara sekolah menuturkan, bahwa untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa, maka kepala sekolah melaporkan tentang

¹⁷⁶ Drs.H.Rahmat,MM,Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁷⁷ Drs.H. Rahamat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi, nota, SPPD, dan sebagainya).

Berdasarkan temuan dilapangan bahwa Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan yaitu antara lain: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus mebuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana, (3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 purbolingo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah di masa yang akan datang, (4) Setiap pengeluaran untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh kepala sekolah dan ketua yayasan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, (5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus harus balance jumlahnya, sehingga saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya, (6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan:

“Berapa keuangan yang tersisa atau mungkin devisa anggaran perlu saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.¹⁷⁸

Dokumen sangat penting dalam penelitian, yaitu membuktikan kebenaran data hasil wawancara. Menurut Tung Palan dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dapat dijadikan bukti secara hukum dimana dokumen tersebut berisi data lengkap dan nyata.

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan, Yaitu Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 69 tahun 2009 tentang Standar biaya Nonpersonal, yang terdiri dari empat pasal. Pasal 1 yang isinya adalah tentang standar biaya yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi non personal selama satu tahun. Pasal 2 poin (1) adalah standar biaya nonpersonal per sekolah, per rombongan belajar dan per peserta didik, poin (2) diantaranya untuk ATS dan BAHF. Pasal 3 yang intinya apabila sekolah belum mampu melaksanakan standar pembiayaan, maka sekolah bisa menggunakan anggaran yang lebih rendah. Pasal 4, tentang berlakunya peraturan menteri. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal¹⁷⁹.

Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya

¹⁷⁸ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁷⁹ Vivi Prasetiawati, bendahara, Dokumen

personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajan, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Menurut Pasal 53 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS). Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaan dalam satu tahun anggaran. Tahapan- tahapan yang harus dilalui yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala Sekolah, Wakil kepala sekolah, Guru senior, Ketua program, Yayasan dan Komite¹⁸⁰. Musyawarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan

¹⁸⁰ ViviPrasetiawati, bendahara, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20% prasarana 10%.

Hasil musyawarah diusulkan kepihak yayasan, karena SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS), dari siswa dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS), dengan menedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Mekanisme pencairannya adalah waka sarana prasarana dan masing-masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada bendahara.

Salah satu fungsi pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasioanal pada lembaga SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organesasi tidak luput dari berbagi kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagai kekurangan tersebut dapat berakhibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiaensi, efektifitas dan

produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing-masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organisasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktor penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh pengawas, Kepala Sekolah maupun dari pihak yayasan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah uang yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kwitansi, faktur serta buku rekening Bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Observasi harus dilaksanakan guna memperkuat keabsahan data hasil wawancara dan dokumen, sehingga kebenaran data dijamin akurat.

Tabel 40. Kelengkapan Administrasi

1) Data Pembiayaan Pendidikan Prodi Teknik Sepeda Motor¹⁸¹.

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak Ada
1	Pencatatan uang masuk	Buku kas	√	
2	Perencanaan pengeluaran	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Penegeluaran	a.Daftar gaji	√	
		b.Pengadaan sarana pendidikan	√	
		c.Laporan keuangan	√	
		d.Bukti pengeluaran	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

Sumber: Dokumen bendahara sekolah

6. Prodi Teknik Kendaraan Ringan (TKR)

a. Program Keahlian

Secara umum bahwa setiap jurusan ingin menghasilkan tamatan yang siap berkompetisi dipasar kerja, berakhlak dan berbudi pekerti luhur. Hasil wawancara dengan ketua jurusan TKR memperoleh keterangan bahwa untuk menghasilkan tamatan yang dapat diserap oleh dunia kerja, maka perlu program yang jelas. Tentu hal ini sudah tergambar pada visi dan misi jurusan TKR. Upaya untuk

¹⁸¹ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

melengkapi kekurangan yang ada di jurusan maka diadakan program Prakerin. Hal lain yang juga dilakukan oleh jurusan TKR adalah untuk uji kompetensi (UKOM) mendatangkan penguji dari Mistsubishi, meningkatkan kualitas kompetensi guru, mengadakan MOU dengan dunia usaha dan dunia industri, melaksanakan prakerin dan melaksanakan kunjungan industri.

b. Pelayanan Akademik

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*Intangible*) atau produk. Sedangkan pelayanan akademik adalah upaya sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan.

Temuan dilapangan dan wawancara bahwa Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah melaksanakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, Aspek *Tangible* (bukti fisik), meliputi media pembelajaran, buku pelajaran dan alat praktik kejuruan, gedung serta tampilan guru sebagai tenaga kependidikan.

Sekolah Menengah Kejuruan Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur saebagai salah satu lembaga pendidikan yang menghasilkan calon tenaga kerja baru yang siap kerja senantiasa mengembangkan potensi yanag ada dan selalu melengkapi media pembelajran, alat praktik kejuruan, buku pelajaran, gedung yang layak dan perangkat pembelajaran sejalan dengan perkembangan kebutuhan dunia industri dewasa ini.

Fasilitas mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam upaya menghasilkan calon- calon tenaga kerja baru bidang teknik otomotif. Untuk menunjang kualitas lulusan tentu harus didukung juga oleh alat praktik yang berkualitas juga. Dan alat praktik yang berkualitas harus didukung oleh dana yang memadai, untuk alokasi pembiayaan Prodi teknik Kendaraan ringan dengan porsi 40% untuk gaji Pegawai, 20% untuk KBM, untuk sarana 30% dan untuk prasarana 10%.

Fasilitas yang dimiliki oleh Prodi Teknik Kendaraan Ringan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah: Ruang teori yang nyaman, Ruang Praktek yang memadai, Peralatan yang sangat memadai dan menyesuaikan dengan kemauan DUDI, Mobil dan mesin praktek yang lengkap, Fasilitas pendukung yang memadai, Jaringan internet.

Hasil wawancara dengan Waka Sarana prasarana Bapak Sidem Kusridi, S.PdI mengatakan:

“Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan, karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya saya tinggal buat proposal untuk diajukan kepada yayasan melalui kepala sekolah”.¹⁸²

Peralatan praktik kejuruan yang dimiliki oleh jurusan Otomotif seharusnya 27 jenis tetapi yang tidak ada 7 jenis (meja gambar, meja Cutting, Appar, Fuul Engeni, Exx House Blower, Car Lift, Air House).

¹⁸² Sidem Kusridi, S.PdI, waka Sarpras, wawancara, tanggal 19 Desember 2018

Tampilan fisik yang lain adalah prasarana, karena prasarana juga mempunyai kontribusi pada terlaksananya aktivitas pembelajaran maka kepala sekolah juga mengupayakan pengadaanya, misalnya gedung, ruang belajar, ruang praktik. Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat, MM:

“Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya sediakan internet. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.¹⁸³

Teknik Kendaraan Ringan adalah kompetensi keahlian pada bidang studi keahlian teknologi dan rekayasa program studi keahlian teknik otomotif yang menekankan pada keterampilan pelayanan jasa teknik kendaraan Otomotif roda empat. Kompetensi keahlian teknik kendaraan Ringan menyiapkan peserta didik untuk bekerja pada bidang pekerjaan yang dikelola oleh badan, instansi atau perusahaan pribadi (wirausaha).

Tujuan Kompetensi Keahlian Teknik Kendaraan Ringan secara umum mengacu pada isi Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 mengenai Tujuan Pendidikan Nasional dan penjelasannya pasal 15 yang menyebutkan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu.

Visi Teknik Kendaraan Ringan adalah menghasilkan lulusan yang bertaqwa kepada Tuhan YME, berkarakter, menguasai teknologi dibidangnya serta mempunyai daya saing yang kuat dalam perkembangan teknologi yang ada.

¹⁸³ Drs.H. Rahmat, MM kepala sekolah, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

Hasil wawancara dengan Ketua Jurusan teknik kendaraan ringan, untuk mewujudkan visi teknik kendaraan ringan sangat diperlukan guru yang profesional, ahli dalam bidangnya, dan berkualifikasi S.I yang linier, serta mampu mengelola siswa secara baik. Guru yang mengajar di jurusan Teknik Kendaraan Ringan berjumlah 25 guru, diantaranya guru Adaptif normatif sebanyak 19 guru dan guru produktif sebanyak 6 guru. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Ketua jurusan Teknik Kendaraan Ringan Bapak Muhammad Syamsudi, ST mengatakan:

“Guru Prodi Otomotif memang masih ada yang belum berkualifikasi SI tetapi mereka sudah sangat berpengalaman dibidang otomotif, kemudian porsi KBM kami buat 40% untuk teori dan 60% untuk praktek”.¹⁸⁴

Masih menurut Ketua Jurusan Teknik Otomotif (jurusan Teknik Kendaraan Ringan) bahwa jumlah siswa Jurusan Teknik Kendaraan Ringan tahun 2017/2018 adalah: 123 siswa dengan rincian kelas X sebanyak 73 siswa, kelas XI sebanyak 27 siswa dan kelas XII sebanyak 23 siswa.

Sesuai dengan salah satu tujuan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo lampung Timur yakni memiliki peserta didik yang mampu mengembangkan dirinya dengan etos kerja yang tinggi, berkompetensi, produktif, kreatif dan mandiri serta mampu mengembangkan sikap profesional pada bidang keahlian yang dimiliki dan diminati. Hal ini sesuai dengan visi dari Prodi Teknik Kendaraan Ringan yaitu: menghasilkan lulusan/alumni yang bertaqwa kepada Tuhan YME, berkarakter,

¹⁸⁴ Muhammad Sysamsudin, Ketua program Otomotif, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

menguasai Teknologi di bidangnya serta mempunyai daya saing yang kuat dalam perkembangan teknologi yang ada.

Aspek *Empathy* (Empati), aspek ini meliputi perhatian, sopan santun, keramahan, dan rasa simpatik terhadap siswa. Perhatian Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur terhadap siswa ditunjukkan dengan kesungguhan memperhatikan kebutuhan siswa diantaranya disiapkan guru BK, disediakan kegiatan ekstrakurikuler, yaitu dalam rangka memenuhi kebutuhan siswa secara pribadi untuk mengembangkan bakat dan minatnya. Hasil wawancara peneliti dengan Waka Kesiswaan SMK Ma'arif NU 1 purbolinggo Lampung Timur Bapak Haris Saputra S.Pd mengatakan:

SMK Ma'arif adalah sekolah umum yang berbasis agama maka kegiatan ekstra kurikulumnya juga saya perbanyak ekskul yang bernuansa agama, seperti Marawis, Qiraa'at, Rohis, Hadrah selain itu juga ekstra kurikulum yang umum dilaksanakan oleh sekolah- sekolah umum, misal Olah raga, Seni tari, Pramuka, Pencak silat, Desain grafis, English Club¹⁸⁵.

Pelayanan nonakademik adalah pelayanan yang ada hubungan dengan kegiatan yang dilaksanakan diluar jam pelajaran, pelayanan ini diberikan kepada siswa yang membutuhkan dan tidak mengikat/paksaan dan jadwalnya juga disesuaikan dengan permintaan siswa. Adapun tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler adalah untuk mengisi waktu luang siswa, mengembangkan bakat dan minat, serta pembentukan karakter siswa. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Sekolah Bapak Drs.H.Rahmmad, MM :

“Ekstra kurikulum itu penting pertama mengisi waktu luang yang condong memunculkan perbuatan yang negatif, untuk membentuk karakter siswa dan yang

¹⁸⁵ Haris Saputra,S.Pd, Waka kesiswaan, *wawancara*, Tanggal 19 Desember 2017

pasti saya memfasilitasi para siswa untuk mengembangkan bakat dan minatnya”.¹⁸⁶.

Aspek *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi ketanggapan, dan perhatian. Semua pegawai SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo selalu merespon keluhan dan melayani siswa dengan baik dan tidak pilih kasih serta menyelesaikanya dengan cepat masalah yang dihadapi oleh siswa, Hal ini dikatakan Kepala SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur

“ Apapun keluhan siswa ya cepat ditangani, baik masalah pelanggaran tata tertib maupun dalam hal bimbingan karir karena saya punya guru BK enam orang dan juga dibantu oleh Polsek dan Koramil. “

Menurut Guru Bimbingan dan Konseling, bahwa Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku

¹⁸⁶ Drs .H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembanagan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa masih ada siswa yang ucapanya belebihan (kurang sopan), penampilan terkadang over (berlebihan), cara berpakaian ynag tidak mengikuti aturan disekolah, menggunakan HP pada saat KBM, tidak jarang terkadang perbuatan mereka menyinggung atau bahkan mengundang keributan antar sesama siswa.

Menurut Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, pada saat ini HP merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap penurunan prestasi siswa. Berikut kutipan wawancara dengan kepala sekolah Bapak Drs. H. Rahmad, MM mengatakan:

“Karena HP merupakan faktor yang sangat mempengaruhi penurunan prestasi siswa, untuk itu saya upayakan pertama saya minta kepada semua siswa untuk mematikan dan menaruh Hpnya didalam laci sampai selesai KBM, kemudian pada saat tertentu dengan hari yang tidak sama diadakan sidak HP agar siswa fokus dalam melaksanakan KBM”.¹⁸⁷

Kepala Sekolah juga mengatakan bahwa usia anak SMK masih butuh pendampingan dan pengarahan serta dorongan dan motivasi atas pencapaian cita-citanya. Kutipan hasil wawancara dengan bapak Kepala Sekolah Drs H. Ramad, MM beliau mengatakan:

¹⁸⁷ Drs.H Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

“Selain guru bimbingan dan konseling yang ada disekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur”.¹⁸⁸

Pada kesempatan lain peneliti juga mewancarai salah guru konseling dalam hal mengatasi permasalahan siswa dan bagaimana cara mengarahkan siswa untuk mencapai cita-citanya, berikut ungkapan yang disampaikan oleh salah satu guru Bimbingan dan Konseling Ibu Dwi Livana Sari,S.Pd sebagai berikut:

“Kelakuan anak-anak sekarang memang kadang menjengkelkan Pak ada yang datang terlambat, baju tidak dimasukan, bawa Hp dalam kelas dan tak jarang ada perbuatan yang berbau kriminal, untuk itu kami bekerja sama dengan Polsek dan Koramil untuk menangani perilaku yang mengarah ke kriminal tapi kami juga melibatkan orang tua siswa”.¹⁸⁹

Kerja sama dengan pihak Polsek dan Koramil dimaksudkan untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara siswa dan guru, sehingga guru dapat melaksanakan tugasnya dengan rasa nyaman tanpa ada beban moral dengan siswa.

Aspek *Reliability* (keandalan), meliputi kejujuran, disiplin, dan kenyamanan. Dalam hal ini kepala sekolah membudayakan disiplin, kejujuran dalam semua kinerja, baik siswa, guru dan tenaga non kependidikan yang ada di bawah kepemimpinannya, Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. H. Rahmat, MM mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberikan keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberikan kepercayaan secara utuh kepada para guru dan

¹⁸⁸ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arf NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

¹⁸⁹ Dwi Livana Sari, S.Pd, Bimbingan Konseling, *wawancara*, Tanggal 06 Januari 2018

stap tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan berjalan sesuai dengan rencana”.¹⁹⁰

Dari informasi yang peneliti peroleh dari responden, bahwa Kepala SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan yang sangat baik (berkualitas), seperti melengkapi media belajar, alat praktik kejuruan, dan juga memfasilitasi alumni untuk mendapatkan pekerjaan.

Temuan dilapangan bahwa Kepala sekolah, guru, dan Stap Tata Usaha juga melayani siswa secara mudah, cepat, tepat dan tidak diskriminatif, hal seperti inilah yang menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi peserta didik.

Kepala Sekolah sebagai sosok yang menjadi panutan dalam kesehariannya selalu menunjukan sikap keteladanan dalam berbagai hal, baik ucapan, kedisiplinan, kebersihan, serta kejujuran. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H. Rahmat,MM mengatakan:

“Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberi keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberi kepercayaan secara utuh kepada para guru dan stap tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan tetap berjalan sesuai rencana”

Upaya mewujudkan visi sekolah, dan meningkatkan baik kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur, Kepala Sekolah dituntut dapat memberi pelayanan yang diinginkan/ mendekati dengan keinginan warga sekolah dan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada pelanggan internal diantaranya dengan menerima semua aspirasi para pelanggan, membayar gaji

¹⁹⁰Drs.H. Rahmad, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

tepat waktu, memberi fasilitas KBM, membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelangganya. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bpk Drs Hi. Rahmat, MM tentang pelayanan kepada para Guru dan TU mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, setiap tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri”.¹⁹¹

Temuan lapangan dan wawancara dengan salah satu guru bahwa Sistem informasi manajemen di SKM Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sudah berjalan dengan baik. Contoh pembayaran gaji sudah melalui BMT Arta Buana, Laporan keuangan sudah menggunakan SPA, data EMIS sudah online ke pusat, dan bel yang sudah menggunakan komputer sehingga memudahkan staf TU dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada siswa yaitu pelayanan akademik. Pelayanan akademik adalah pelayanan yang menyangkut kebutuhan siswa dalam mengikuti proses belajar, misal siswa diberi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (data siswa) dengan disediakan tenaga administrasi (TU), untuk ibadah disediakan tempat ibadah dan dibiasakan solat berjamaah, ada koperasi sekolah, alat praktik baik produktif maupun normatif (IPA), untuk akses informasi siswa disediakan internet, ruang kelas yang nyaman, untuk bidang keahlian siswa diberikan enam pilihan jurusan, dan untuk konsultasi disiapkan Guru bimbingan dan konseling (BK).

¹⁹¹ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Peraturan akademik juga dibuat demi tertibnya kegiatan pelayanan akademik seperti kehadiran siswa, absensi siswa, proses penilaian, sanksi dan yang lainnya, sehingga kualitas dari pelayanan akademik dapat dicapai secara maksimum. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs.H. Rahmat,MM:

“Ya demi tertibnya proses pelayanan akademik aturan saya buat bersama-sama dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, dan Guru BK”.¹⁹²

Aspek *Assurance* (jaminan), Kepala SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menjamin bahwa karakter siswanya baik dan lulusan dijamin kerja, ini dibuktikan dengan adanya MOU dengan dunia usaha maupun dunia industri dan kurikulum yang digunakan adalah kurikulum campuran, kurikulum agama, kurikulum tahun 2013 (K13) dan dari dunia industri, . Hal ini dikatakan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.H.Rahmmad,MM sebagai berikut:

“Karakter dijamin baik dan dijamin siap bekerja karena perangkat pembelajaran yang digunakan oleh guru-guru berstandar nasional. contoh misalnya teknik kendaraan ringan item-item perangkat pembelajaranya juga sebagian berasal dari Mitsubishi”.¹⁹³

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹⁹² Drs.H.Rahmat, kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo,wawancara, 04 Februari 2018

¹⁹³ Rahmad,Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, wawancara, tanggal 04 Februari 2018 .

Pelayanan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia pelayanan. Untuk memberi kepuasan kepada pelanggan maka Kepala sekolah harus memberi pelayanan yang berkualitas. Lima dimensi yang dilakukan dalam memberi pelayanan yang berkualitas adalah: *Tangibilit* (keterwujudan/ tampilan), *Empaty* (keramahan, perhatian), *Resposiveness* (ketanggapan/peka), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan).

Pelayanan akademik adalah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran, sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang ditetapkan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan.

Sarana yang diberikan kepada setiap jurusan paling tidak harus memenuhi standar minimal, misal sarana praktik jurusan Teknik Kendaraan Ringan harus menunjang seluruh kompetensi yang harus dimiliki siswa. Sedangkan Prasarana untuk jurusan TKR harus mempunyai ruang bengkel.

Peraturan akademik yang dibuat dan dilaksanakan oleh jurusan TKR adalah meliputi pelaksanaan pembelajaran dengan rincian, jumlah jam efektif dalam satu tahun 39 minggu, semester ganjil 19 minggu, kecuali kelas XII sebanyak 16 minggu. Proses belajar meliputi tatap muka, praktik sekolah, praktik industri (Prakerin) dengan perbandingan 1 jam : 2 jam :4 jam.

Program sekolah yang mendukung proses belajar wajib yang harus diikuti oleh siswa, meliputi Upacara bendera, piket kelas, Jum'at bersih, istighosah, dan sholat berjamaah.

Guru yang mengampu di Jurusan Teknik Sepeda Motor 90%, sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya serta 80% sudah tersertifikasi.¹⁹⁴

Bimbingan dan Konseling adalah upaya pemberian bantuan kepada peserta didik dengan menciptakan lingkungan perkembangan yang kondusif, dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, supaya peserta didik dapat memahami dirinya sehingga sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan tugas-tugas perkembangan.

Visi pelayanan bimbingan dan konseling adalah terwujudnya kehidupan kemanusiaan yang membahagiakan melalui tersedianya pelayanan bantuan dalam pemberian dukungan perkembangan dan pengentasan masalah agar peserta didik berkembang secara optimal, mandiri dan bahagia.

Misi pelayanan bimbingan dan konseling terdiri dari, misi pendidikan yaitu memfasilitasi pengembangan peserta didik melalui pembentukan perilaku efektif/ normatif dalam kehidupan keseharian dan masa depan, misi pengembangan yaitu memfasilitasi pengembangan potensi dan kompetensi peserta didik didalam lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, misi pengentasan masalah yaitu memfasilitasi pengentasan masalah peserta didik mengacu pada kehidupan efektif sehari-hari.

Administrasi bimbingan dan konseling tahun 2017/2018 harus mengacu pada Permendikbut No 111 Tahun 2014. Untuk implementasinya bagi guru bimbingan dan konseling dalam kegiatan disekolah, Kementerian pendidikan dan kebudayaan melalui Dirjen GTK telah menerbitkan Pedoman Panduan

¹⁹⁴ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

Operasional penyelenggaraan bimbingan dan konseling (POP) di sekolah tahun 2016. Dengan diterbitkannya POP ini, maka semua perangkat BK tahun 2017/2018 harus sudah mengacu pada POP bimbingan dan konseling.¹⁹⁵

Admintrasi bimbingan dan konseling , diantaranya: laporan semester ganjil/genap, laporan pelaksanaan BK, prosentase absen, daftar catatan pelanggaran, catatan observasi siswa, program kerja BK, pembagian tugas bimbingan kelas petugas BK, dan laporan kunjungan rumah.

Untuk memperkuat keabsahan data hasil wawancara dan dokumen, maka observasi menjadi penting untuk dilaksanakan oleh seorang peneliti, agar kebenaran data benar-benar akurat.

Tabel 41. Sarana Prasarana

a) Data Pelayanan Akademik Prodi Teknik Kendaraan Ringan¹⁹⁶.

No	Aspek yang diamati	Hasil		
		Jumlah	Kondisi	Ket.
1	Aspek Tangibel			
	(Berwujud)			
	a.Gedung	1	Baik	
	b.Ruang kelas	5	Baik	
	c.Ruang Praktek	1	Baik	
	d.Ruang TU	1	Baik	
	e.Ruang BK	1	Baik	

¹⁹⁵ Dwi Livana, guru bimbingan konseling, Dokumen, Tanggal 05 Mei 2018

¹⁹⁶ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

	f.Tempat Ibadah	1	Baik	
	g.Koperasi	1	Baik	
	h.Internet	1	Baik	
	i.Ruang UKS	1	Baik	

Sumber: Dokumen waka sarana prasarana

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan		
		Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tdk Memuaskan
2	Aspek yang diamati (tidak berwujud)			
	a.Reliability (kehandalan)	√		
	1) kehandalan guru dalam memberi pelayanan kepada siswa	√		
	2) keandalan guru dalam melancarkan prosedur pelayanan	√		
	3) keandala guru dalam memudahkan teknis pelayanan	√		

	kepad siswa			
	b.Resposive (tanggab) 1) tanggap terhadap permasalahan siswa 2) mau menerima masukan	√ √		
	c.Assurance (kemampuan) 1) kemampuan guru dalam bidang administrasi 2) kemampuan guru dalam meberi informasi kepada siswa	√ √		
	d.Empaty (perhatian) 1) selalu memperhatikan siswa 2) selalu peduli terhadap siswa	√ √		

Tabel 42. Data guru

b) Data guru Prodi teknik Kendaraan Ringan (TKR).

No	Aspek yang diamati		Hasil	
	Kode	Nama	Jam/ Mgg	Mapel Yang diampu
1	7A	Ahmad radhi,S.Ag	6	Pendidkan Agama dan budi pekerti
2	8A	Sukisman,S.Pd	3	Bahasa Indonesia
3	10	Sidem Kursidi,S.Pd.I	2	Penjaskes
4	12	Ratnaningsih,S.H	2	Pendidkan Pancasila dan kewarganegaraan
5	27	Nurkaoramah hayati,S.Pd	6	Bahasa Inggris
6	29	Lilik Setianingsih,S.Pd	6	Seni budaya
7	32	Alvia Dariswati,S.Pd	6	Fisika
8	36	Erma Hidayati,S.Pd	6	Bahasa Inggris
9	37	M.Syahiruddin,ST	33	Pekerjaan dasar otomotif
10	39	Dwi Livanasari,S.Pd	3	Bahas Inggris
11	40	Monajora,S.Pd	6	Kimia
12	46	Rizki Aditasari,S.Pd	4	Matematika
13	47	Yanti lestari,S.Pd	8	Bahasa Indonesia
14	50	M.arbain	4	Penjaskes
15	51	Yoga Pranata,S.Pd	0	Penjaskes
16	52	Maskur	2	ASWAJA
17	57	Imam Safi'i,S.Pd.I	10	Pendidkan Pancasila dan kewarganegaraan

18	58	Sutinah,S.Pd	3	Bahasa Indonesia
19	61	Dian Kalingga s	8	Pemeliharaan kelistrikan kendaraan ringan
20	63	Erni Oktaviani,S.Pd	4	Sejarah Indonesia
21	69	Sumali	37	Teknik dasar otomotif
22	70	Khusnun' Ayuni,S.Pd.I	6	Pendidikan agama dan budi pekerti
23	72	Anisa Rahman	15	Simulasi dan komunikasi digital
24	75	Erdiana Nurkhasanah,S.Pd	12	Matematika
25	77	Slamet Muhtadi	4	ASWAJA

Sumber: dokumen waka kurikulum

Tabel 43. Data siswa

- c) Data siswa Tauhun pelajaran 2017/2018 Prodi Teknik Kendaraan Ringan (TKR).

No	Aspek yang diamati		Hasil
	Kelas	Jml Kelas	Jml siswa
1	X Teknik Kendaraan Ringan 1	1	73
	X Teknik Kendaraan Ringan 2	1	
2	XI Teknik Kendaraan Ringan 1	1	27
3	XII Teknik Kendaraan Ringan 1	1	23

Sumber: Dokumen waka kurikulum.

Tabel 44. Data sarana Praktik kujuruan

d) Data sarana KBM Prodi Teknik Kendaraan Ringan¹⁹⁷ .

No	Aspek yang diamati			Hasil	
	Nama Kompetensi Keahlian	Dibutuhkan Pada Kelas	Nama Dan Spesifikasi Peralatan yang Bibutuhkan.	Ada.	Tida ada
1	Gambar Teknik Otomotif	X	1.Meja Gambar 2.Mesin Cutting 3.Tools Bok 4.Power Tools 5.Head Tools 6.Apper 7.Las Assetilin 8.Las listri	1 set 5 set 1 set 2.unit	√ √ √
2	Teknologi Dasar Otomotif	X	1.Meja Gambar 2.Mesin Cutting 3.Tools Bok 4.Power Tools 5.Head Tools 6.Apper 7.Las Assetilin 8.Las listrik	1 set 5 set 1 set 2.unit	√ √

¹⁹⁷ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018.

3	Pekerjaan Otomotif	X	1.Meja Gambar 2.Mesin Cutting 3.Tools Bok 4.Power Tools 5.Head Tools 6.Apper 7.Las Assetilin 8.Las listri.	1 set 5 set 1 set 0 2.unit	√ √ √
4	Pemeliharaan Mesin Kendaraan Ringan	XI & XII	1.Engine 2.Fuul Engine 3.Mobil 4.SST 5.Scener Injection 6.Exx House Blower 7.Car Lift 8.Air House 9.Kompresor	2 2 1 1 1	√ √ √ √ √
5	Pemeliharaan Sasis dan Pemindahan Tenaga Kendaraan Ringan	XI & XII	1.Gardan 2.Rem 3.Sasis 4.Transmisi 5.Panel beban 6.Dinamo Stater 7.Dinamo Cas 8.AC	1 1 1 1 2 2 1 1	
6	Pemeliharaan Kelistrikan Kendaraan ringan	XI & XII	1.Gardan 2.Rem 3.Sasis 4.Transmisi 5.Panel beban 6.Dinamo	1 1 1 1 2 2	

			Stater 7.Dinamo Cas 8.AC.	1 1.	
--	--	--	------------------------------------	---------	--

Sumber: Dokumen waka sarana dan prasarana

Tabel 45. Kelengkapan Administrasi Bimbingan dan Konseling

e) Data Bimbingan Konseling Prodi Teknik kendaraan Ringan¹⁹⁸.

No	Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak Ada
1	Perangkat ADM	a.Bukuk catatan kasus	√	
		b.Bukti panggilan siswa	√	
		c.Bukti panggilan orang tua	√	
		d.Bukti penganan kasus	√	
2	Daftar kasus	a.Bawa Hp waktu KBM	√	
		b.Terlambat masuk	√	
		c.Merokok	√	
		d.Boloss	√	
		e.Berkelahi		√

Sumber: Dokumen adm guru bimbingan dan konseling

c. Kualitas Produk

Kurikulum sekolah kejuruan ada sedikit perbedaan dengan kurikulum sekolah umum (SMA), karena sekolah kejuruan dirancang untuk menciptakan insan yang siap kerja sesuai dengan keahliannya, maka kurikulumnya juga harus

¹⁹⁸ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

sesuai dengan kurikulum yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.H .Rahmad, MM , beliau mengatakan:

“Kurikulum yang dilaksanakan di SMK Ma’arif NU 1 purbolingo lampung Timur adalah kurikulum gabungan dari Pemerintah yaitu kurikulum agama, kurikulum tahun 2013 (K13) dan kurikulum perusahaan yang disyahkan oleh Dinas Pendidikan propinsi Lampung”.¹⁹⁹

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa rata-rata guru yang mengampu di jurusan Teknik Kendaraan Ringan dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (KBM) sudah melengkapinya dengan perangkat pembelajaran, seperti silabus, RPP, dan sarana belajar, seperti LCD dan alat praktik sehingga kegiatan belajar mengajar berlangsung secara interaktif dan menyenangkan.

Hal ini dikatakan oleh seorang Guru mapel Teknik Kendaraan Ringan Bapak Dian Kalingga Sena,A.Mt, S.Pd.sebagai berikut:

“Kegiatan belajar mengajar harus ada perangkat pembelajaran, yang dapat menumbuhkan kreativitas siswa dengan menggunakan fasilitas IT, Penggunaan LCD mutlak harus ada karena gambar mesin yang ditayangkan mendekati aslinya dan siswa juga disarankan untuk mengakses materi pembelajaran lewat internet”.²⁰⁰

Menurut beberapa informan bahwa Kepala SMK Ma’Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru dengan cara mengikutsertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP), memberi tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat praktik.

¹⁹⁹ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolingo, *Wawancara*, 04 Februari 2018

²⁰⁰ Dinar Sapta Putri, Guru Mapel Akuntansi, *Wawancara*, 03 januari 2018

Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.²⁰¹

Setrategi yang dilakukan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur untuk memotivasi guru dalam membuat pengkat pembelajaran yaitu dengan melaksanakan supervisi guru. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengungkapkan:

“Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma'arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri”.²⁰²

Untuk mewujudkan kualitas tamatan dan harapan dunia kerja, Jurusan Teknik Kendaraan Ringan, maka kegiatan pembelajaranya harus didukung dengan alat praktek yang memadai, sehingga tamatan siap menghadapi pekerjaan sesuai dengan keahlianya. Dalam hal ini Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur tentang kelengkapan sarana belajar, mengatakan: “Untuk sarana praktik sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk

²⁰¹ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

²⁰² Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya”.²⁰³

Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru mempengaruhi kualitas pembelajaran, karena dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidang keahlian guru akan mudah mengetahui materi yang bagaimana yang harus disampaikan, memilih metoda, dan pengelolaan pelaksanaan praktek juga akan berjalan sesuai yang diharapkan. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam hal Kompetensi dan kualifikasi pendidikan guru, beliau mengatakan: “Tenaga kependidikan di SMK Ma’arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja”.²⁰⁴

Hasil wawancara dengan Ketua jurusan Teknik Kendaraan Ringan bahwa kegiatan pembelajaran di prodi otomotif SMK Ma’arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi teori dan praktek dengan perbandingan 30% : 70%. Hal ini dimaksudkan agar kompetensi keahlian bidang otomotif betul-betul dikuasai oleh siswa.

Hasil pengamatan dan wawancara bahwa guru jurusan Teknik Kendaraan Ringan dalam melakukan penilaian sudah mengikuti prinsip dan prosedur penilaian. Prinsip yang dimaksudkan antara lain sebagai berikut: (1) Dalam menilai hasil belajar hendaknya dirancang sedemikian rupa sehingga jelas abilitas yang harus dinilai, materi penilaian, alat penilaian, dan interprestasi hasil

²⁰³ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara* ,Tanggal 04 Februari 2018

²⁰⁴ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, *wawancara*, Tanggal 04 Februari 2018

penilaian. Sebagai patokan dalam merancang penilaian hasil belajar adalah kurikulum yang berlaku dan buku pelajaran yang digunakan,(2) Penilaian hasil belajar hendaknya menjadi bagian integral dari proses belajar-mengajar. Artinya penilaian senantiasa dilaksanakan pada setiap proses belajar-mengajar sehingga pelaksanaannya berkesinambungan,(3) Agar diperoleh hasil penilaian yang obyektif dalam pengertian menggambarkan prestasi dan kemampuan siswa sebagaimana adanya, penilaian harus menggunakan berbagai alat penilaian dan sifatnya komprehensif. Dengan sifat komprehensif dimaksudkan segi atau abilitas yang dinilainya tidak hanya aspek kognitif saja, tetapi juga aspek afektif dan psikomotoris,(4) Penilaian hasil belajar hendaknya diikuti dengan tindak lanjut.

Hasil penilaian sangat bermanfaat bagi guru maupun siswa. Oleh karena itu perlu dicatat secara teratur dalam catatan khusus mengenai kemajuan siswa. Hasil penilaian juga dijadikan bahan untuk menyempurnakan program pengajaran, memperbaiki kelemahan-kelemahan pengajaran dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa yang memerlukannya.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa guru jurusan Teknik Kenadaraan Ringan telah mengikuti proses penilaian dengan benar, proses yang dimaksud adalah: (a) Merumuskan atau mempertegas tujuan pembelajaran. Mengingat fungsi penilaian hasil belajar adalah mengukur tercapai tidaknya tujuan pengajaran, maka perlu .perlu dilakukan upaya memepertegas tujuan pengajaran sehingga dapat memberikan arah terhadap penuljyusunan alat-alat penilaian,(b) Mengkaji kembali materi pengajaran berdasarkan kurikulum dan silabus mata pelajaran. Hal ini penting mengingat isi tes atau pertanyaan penilaian

berkenaan dengan bahan pengajaran yang diberikan, (c) Menyusun alat-alat penilaian, baik tes maupun non tes yang cocok digunakan dalam menilai jenis-jenis tingkah laku yang tergambar dalam tujuan pengajaran.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan salah satu guru jurusan Teknik Kendaraan Ringan didapat informasi bahwa dalam menyusun alat penilaian guru jurusan Teknik Kendaraan Ringan selalu memperhatikan kaidah-kaidah penilaian berikut: (1) Menelaah kurikulum dan buku pelajaran agar dapat ditentukan lingkup pertanyaan, terutama materi pelajaran, (2) Merumuskan indikator sehingga jelas betul abilitas yang harus dinilainya, (3) Membuat kisi-kisi atau blueprint alat penilaian. Dalam kisi-kisi harus tampak abilitas yang diukur serta proporsinya, lingkup materi yang diajarkan, (4) Diujikan, tingkat kesulitan soal, jenis alat penilaian yang digunakan, jumlah soal atau pertanyaan, dan perkiraan waktu yang diperlukan untuk mengerjakan soal, (5) Menyusun atau menulis soal berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat. Dalam menulis soal perhatikan aturan-aturan yang berlaku, (6) Membuat dan menentukan kunci jawaban.

Berkaitan dengan evaluasi dan penilaian tentang program pengajaran, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan:

“Untuk melihat sejauh mana kompetensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilaiannya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya”.²⁰⁵

²⁰⁵ Drs.H. Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04

Hasil wawancara peneliti dengan guru mapel Teknik Kenadaraan Ringan bapak Dian Kalingga Sena, beliau mengatakan:

“Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dapat dicapai oleh siswa, maka saya mengadakan penilaian melalui latihan/praktik, Uji Blok dan penugasan. Untuk Uji Blok saya laksanakan minimal 3 kali dalam satu semester terus nanti ada juga ulangan tengah semester dan yang terakhir adalah ulangan semester bersama”.²⁰⁶

Informasi dari ketua jurusan Teknik Kendaraan Ringan perolehan prestasi, baik prestasi akademik maupun non akademik diantaranya lomba LKS dan Juara kelas Honda tingkat regional Lampung. Indikator lain dari keberhasilan proses belajar adalah alumni yang bekerja, dan alumni yang melanjutkan kuliah. Adapun alumni yang bekerja dan kuliah menurut ketua jurusan Bapak Muhammad Syahirudin, ST mengatakan: yang bekerja 50%, wira usaha 30% dan yang melanjutkan kuliah 20%.

Kegiatan pembelajaran di Prodi otomotif SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi teori dan praktek dengan perbandingan 30% : 70%. Hal ini dimaksudkan agar kompetensi keahlian bidang otomotif betul-betul dikuasai oleh siswa.

Menurut Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam meningkatkan kinerja guru antara lain mengikut sertakan guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, loka karya, workshop, studi lanjut, dan MGMP). Hal lain yang mendukung meningkatnya kinerja guru adalah tunjangan kesejahteraan, fasilitas mengakses informasi (internet), buku referensi, sarana KBM , dan alat

Febrari 2018

²⁰⁶ Dian Kalingga Sena ,A.Mt, Guru Mapel Teknik Sepeda Motor, *wawancara*, Tanggal 15 Februari 2018

praktik. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs.Hi Rahmat, MM:

“Kegiatan apa saja diluar jam wajib yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas, semua kebutuhan guru baik finansial dan sarana KBM juga saya penuhi”.²⁰⁷

Data hasil penilaian sangat bermanfaat bagi guru maupun siswa. Oleh karena itu perlu dicatat secara teratur dalam catatan khusus mengenai kemajuan siswa. Hasil penilaian hendaknya juga dijadikan bahan untuk menyempurnakan program pengajaran, memperbaiki kelemahan-kelemahan pengajaran dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa yang memerlukanya.

Prestasi adalah produk dari proses penilaian, oleh karenanya prestasi juga merupakan gambaran sejauhmana suatu kompetensi dapat dikuasai oleh siswa. Informasi dari Ketua jurusan Teknik Kendaraan Ringan Prestasi yang pernah diraih oleh siswa Prodi Otomotif adalah olah raga futsal tingkat kabupaten.

Kurikulum adalah perangkat mata pelajaran dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan.yang berisi rancangan pelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum yang digunakan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah kurikulum campuran kurikulum agama, K13 dan kurikulum dari dunia Usaha dunia industri. Di SMK, masing-masing Program studi mempunyai struktur kurikulum yang berbeda.

²⁰⁷ Drs.H.Rahmat, MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, *Wawancara*,Tanggal 04 Februari 2018

Struktur kurikulum Jurusan Teknik Kendaraan Ringan:

STRUKTUR KURIKULUM SMK/MAK
BIDANG KEAHLIAN : TEKNOLOGI DAN REKAYASA
PROGRAM KEAHLIAN : TEKNIK OTOMOTIF

MATA PELAJARAN		KELAS					
		X		XI		XII	
		1	2	1	2	1	2
Kelompok A (Wajib *)							
1	Pendidikan Agama dan Budi Pekerti	3	3	3	3	3	3
2	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	2	2	2	2	2	2
3	Bahasa Indonesia	4	4	4	4	4	4
4	Matematika	4	4	4	4	4	4
5	Sejarah Indonesia	2	2	2	2	2	2
6	Bahasa Inggris	2	2	2	2	2	2
Kelompok B (Wajib *)							
7	Seni Budaya	2	2	2	2	2	2
8	Prakarya dan Kewirausahaan	2	2	2	2	2	2
9	Pendidikan Jasmani, Olah Raga & Kesehatan	3	3	3	3	3	3
Kelompok C (Peminatan)							
C1. Dasar Bidang Keahlian *)							
10	Fisika	2	2	2	2	-	-
11	Kimia	2	2	2	2	-	-
12	Gambar Teknik	2	2	2	2	-	-
C2. Dasar Program Keahlian							
13	Simulasi Digital	3	3	-	-	-	-
14	Teknologi Dasar Otomotif	6	6	-	-	-	-
15	Pekerjaan Dasar Teknik Otomotif	6	6	-	-	-	-
16	Teknik Listrik Dasar Otomotif	3	3	-	-	-	-
C3. Paket Keahlian							
Teknik Kendaraan Ringan							
17	Pemeliharaan Mesin Kendaraan Ringan	-	-	6	6	8	8
18	Pemeliharaan Sasis dan Pemindah Tenaga Kendaraan Ringan	-	-	6	6	8	8
19	Pemeliharaan Kelistrikan Kendaraan Ringan	-	-	6	6	8	8
Teknik Sepeda Motor							

MATA PELAJARAN		KELAS					
		X		XI		XII	
		1	2	1	2	1	2
17	Pemeliharaan Mesin Sepeda Motor	-	-	6	6	8	8
18	Pemeliharaan Sasis Sepeda Motor	-	-	6	6	8	8
19	Pemeliharaan Kelistrikan Sepeda Motor	-	-	6	6	8	8
Teknik Perbaikan Bodi Otomotif							
17	Perbaikan Panel-Panel Bodi	-	-	18	18	-	-
18	Pengecatan Bodi	-	-	-	-	12	12
19	Perbaikan Kaca, Assesories dan Kelistrikan Bodi	-	-	-	-	12	12
Teknik Alat Berat							
17	Kelistrikan Alat Berat	-	-	4	4	6	6
18	Power Train dan Hidrolik Alat Berat	-	-	6	6	6	6
19	Perawatan Engine dan Unit Alat Berat	-	-	8	8	12	12
TOTAL		48	48	48	48	48	48

Standar Nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasioanal diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.²⁰⁸

Standar Nasioanal berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan Nasional yang bermutu. Standar Nasional bertujuan menjamin mutu pendidikan nasioanal dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradapan bangsa yang bermartabat.

Lingkup Standar Nasional Pendidikan diantaranya Standar Kompetensi Kelulusan, Adalah kualifikasi kemampuan kelulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar Proses, meliputi perencanaan proses

²⁰⁸ Amrin Nioso, waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 Januari 2018

pembelajaran , pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil belajar dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar (KBM) yang efektif dan efisien.

Proses pembelajaran meliputi silabus, dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, penilaian hasil belajar dan sumber belajar. Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran/tema pelajaran, SK, KD, Materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai KD. Setiap guru pada setiap satuan pendidikan wajib menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung interaktif dan inspiratif. RPP disusun untuk setiap KD yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen RPP Identitas mata pelajaran, Standar Kompetensi, Kompetensi dasar, Indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metoda pembelajaran, kegiatan pembelajaran (yang terdiri dari pendahuluan, inti penutup), penilaian hasil belajar dan sumber belajar.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP . Pelaksanaan pembelajarana meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan meliputi menyiapkan peserta didik

secara psikis, dan fisik untuk mengikuti proses KBM, mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pengetahuan sebelumnya dengan materi yang akan diajarkan, menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai, menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus.

Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai KD yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metoda yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik yang meliputi: *ekplorasi* yaitu melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik yang akan dipelajari, menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar, memfasilitasi terjadinya interaksi antar peserta didik, melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran, memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan , *elaborasi* yaitu membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas, memberi kesempatan untuk berfikir, menganalisis, menyelesaikan masalah dan bertindak tanpa rasa takut, *konfirmasi* yaitu memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan, berfungsi sebagai nara sumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang menghadapi kesulitan dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar,

membantu menyelesaikan masalah, memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Kegiatan penutup bersama-sama dengan peserta didik dan/sendiri membuat rangkuman/kesimpulan, melakukan penilaian dan /atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram, memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran, merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remidi, pengayaan dan konseling dan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya.²⁰⁹

Pengawasan proses pembelajaran meliputi: **Pemantauan**, kegiatan pemantauan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran. Pemantauan dilakukan dengan cara dikusi kelompok terfokus, pengamatan, pencatatan, perekaman, wawancara dan dokumentas. **Supervisi**, dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pendidikan. **Evaluasi**, dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

Pelaporan, hasil kegiatan pemantauan, supervisi, dan evaluasi proses pembelajaran dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Tindak lanjut: penguatan

²⁰⁹ Amrin Nioso, Waka kurikulum, Dokumen, Tanggal 23 januari 2018

dan penghargaan diberikan kepada guru yang telah memenuhi standar, teguran yang bersifat mendidik diberikan kepada guru yang belum memenuhi standar, Guru diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ penataran.

Upaya menjamin kualitas lembaga pendidikan kejuruan sangat terantung salah satunya pada kelengkapan saran prasarana atau fasilitas yang diinves oleh lembaga pendidikan itu sendiri, oleh karena itu sarana prasarana setidaknya mendekati standar minimum. Sarana prasarana merupakan bagian penting yang harus disiapkan secara cermat dan berkesinambungan, sehingga dapat dijamin terlaksananya proses belajar yang efektif dan efisien. Sarana prasaran merupakan salah satu input, sedangkan input merupakan salah satu sub sistem. Sarana prasarana sangat perlu disiapkan untuk menunjang ketrampilan siswa agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi. SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruanngan perpustakaan, ruang kerja bengkel, koperasi, instalasi daya, dan tempat ibadah. Sarana yang dimiliki oleh Prodi Teknik Kendaraan Ringan dikelompokkan menjadi dua, yaitu sarana yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti spidol, buku pelajaran, alat peraga , alat praktik dan media/ sarana lainnya yang digunakan oleh guru dalam mengajar dan sarana yang tidak secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar adalah lemari arsip.

Proses manajemen sarana prasarana yaitu perencanaan dilakukan setiap satu tahun dan lima tahun dengan mengacu pada visi misi sekiolah. Pengadaan sarana prasarana bukan hanya tugas waka sarana prasarana melainkan melibatkan

semua ketua program semua jurusan yang ada disekolah. Inventaris dibedakan menjadi dua yaitu barang milik pemerintah dan bukan milik pemerintah. Pendistribusian dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Perawatan sarana prasarana dilakukan secara kontinu, kondisional dan berkala serta disesuaikan jenisnya. Pelaporan diadakan setiap tiga bulan sekali dengan merekap semua kegiatan yang telah dilakukan.

Prestasi belajar (*achievement or performance*) adalah hasil pencapaian yang diperoleh oleh peserta didik setelah, mengikuti ujian dalam suatu pelajaran tertentu. Prestasi belajar diwujudkan dengan laporan nilai yang tercantum dalam buku rapor atau kartu hasil studi (KHS). Setiap periode tertentu (tengah semester, semester, pertahun) siswa akan mengetahui bagaimana laporan prestasi hasil belajarnya.

Dalam mencapai hasil belajar yang memuaskan (prestasi) membutuhkan proses. Proses yang dimaksud adalah motivasi *ekstrensik* (melakukan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu yang lain) dan *intrinsik* (adalah motivasi internal untuk melakukan sesuatu, determinasi diri dan pilihan personal, minat, penghargaan ekstrinsik dan motivasi intrinsik, atribut (bahwa individu termotivasi untuk mengungkap penyebab yang mendasari kinerja dan perilaku mereka sendiri), *efikasi* diri (adalah keyakinan diri “bahwa saya bisa”), *ekspektasi* (adalah keyakinan diri mengenai seberapa hasil mereka dalam menyelesaikan tugas).

Aspek-aspek yang terdapat dalam prestasi belajar mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga aspek ini tidak berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan, bahkan merupakan hubungan yang hierarki.

Aspek kognitif mencakup belajar hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan belajar evaluasi. Aspek afektif tampak pada sikap siswa/perhatian terhadap mata pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru dan teman serta kebiasaan belajar. Aspek psikomotor, tipe ini tampak dalam bentuk keterampilan dan kemampuan bertindak.

Faktor-faktor pencapaian prestasi belajar terdiri dari faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi lingkungan fisik sekolah, lingkungan sosial kelas, lingkungan sosial keluarga. Faktor internal yaitu kesehatan fisik faktor psikologis dan motivasi. Faktor psikologi meliputi intelegensi, bakat siswa, minat, kreativitas. Faktor motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan sungguh.

Prestasi akademik yang diraih oleh siswa Jurusan TKR adalah lomba LKS, LCT tingkat Kabupaten. Sedangkan prestasi non akademik yang pernah diraih adalah futsal, spak bola dan Pramuka.²¹⁰

Untuk memperkuat kebasahan data hasil wawancara dan dokumen, maka observasi penting untuk dilaksanakan guna membuktikan kebenaran hasil wawancara dan dokumen secara nyata.

Tabel 46. Data kelengkapan KBM

a) Data kelengkapan KBM Prodi Teknik Kendaraan Ringan²¹¹

No	Aspek yang diamati	Hasil	
		Ada	Tidak ada

²¹⁰ Haris Saputra, waka kesiswaan, Dokumen, Tanggal 05 Mei 2018

²¹¹ Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

1	Kurikulum	√	
2	Silabus	√	
3	RPP	√	
4	Media/saran	√	

Sumber: Guru mata pelajaran

b) Data pelaksanaan KBM Prodi Teknik kendaraan Ringan

No	Aspek yang diamati	Pelaksanaan	
		Memuaskan	Tdk memuaskan
1	Apersepsi	√	
2	Cara menjelaskan	√	
3	Kesesuaian metoda	√	
4	Interaksi	√	
5	Penggunaan waktu	√	
6	Penutup: -Repleksi -Penugasan	√ √	

Sumber: Hasil pengamatan kegiatan belajar mengajar

Tabel 47. Data prestasi

c) Data Kualitas produk prestasi Prodi Teknik kendaraan Ringan²¹².

No	Jenis	Yang diamati	Hasil
----	-------	--------------	-------

²¹² Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

	Presatsi	Spesifikasi lomba	Juara	Tingkat	Sert/Pgm		Piala	
					Ada	Tdk	Ada	Tdk
1	Akademik	a.LKS b.OSN c.LCT					√ √ √	

Sumber: Dokumen waka kesiswaan

d. Pembiayaan Pendidikan.

Biaya pendidikan adalah total biaya yang dikeluarkan baik oleh individu peserta didik, keluarga yang menyekolahkan anak, warga masyarakat perorangan, kelompok masyarakat maupu yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk kelancaran pendidikan. Dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun dan dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Pembiayaan pendidikan diperlukan untuk membantu proses kelancaran pelaksanaan pendidikan. Dalam pembiayaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan pembiayaan, pelaksanaan anggaran pendidikan, akuntansi, dan pertanggungjawaban serta pemeriksaan dan pengawasan anggaran pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu menyusun sitim informasi keuangan yang standar, maka diperlukan pembenahan manajemen keuangan dengan cara menyusun teknn-teknik pengeloan keuangan sekolah yang sesuai dengan standar yang berlaku. Kepala sekolah mempunyai wewenang untuk

mencari dan memanfaatkan sumber dana sesuai dengan kebutuhan sekolah masing-masing.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Hi.Rahmat,MM kaitan dengan biaya sekolah mengatakan:

“Sumber pembiayaan di SMK Ma’arif adalah dari dana bantuan operasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa”.²¹³

Hal serupa juga diungkapkan oleh wali murid yaitu Ibu Karyati dengan alamat R.I Tangjung kusumo Purbolinggo Lamping Timur, mengatakan:

“Untuk SPP Pak anak saya kelas X satu tahu bayar Rp 2500.000,00, dan ini sudah termasuk uang Prkerin dan anaknya bisa diangsur, kemudian yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu ada keringanan bahkan ada yang dibebaskan”.²¹⁴

Menurut pasal 53 peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan belanja Sekolah (RAPBS) . Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaanya dalam satu tahun anggaran.

Proses menyusun rencana anggaran pembiayaan pendidikan, Kepala sekolah bersama waka sarana prasarana mengadakan analisis kebutuhan sekolah. Berdasarkan analisis ini diperoleh jenis dan jumlah kegiatan yang perlu dibiayai. Untuk itu perlu diurutkan tingkat kebutuhan kegiatan dari yang penting sampai

²¹³ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, tanggal 04 Januari 2018

²¹⁴ Karyati ,wali murid, wawancara, Tanggal 19 Desember 2017

kegiatan pendukung yang mungkin bisa ditunda pelaksanaannya. Menurut Kepala SMK Ma'arif Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita”.²¹⁵

Dalam menetapkan jumlah anggaran dua hal yang perlu diperhatikan yaitu unit cost (satuan biaya) dan volume kegiatan. Persoalan penting dalam penyusunan anggaran adalah bagaimana memanfaatkan dana secara efisien, mengalokasikan dengan tepat sesuai dengan skala prioritas. Ada empat yang menjadi skala prioritas dalam penyusunan RAPBS yaitu: (1) kesejahteraan guru,(2) Gaji Pegawai,(3) Sarana kelas (ATK dan Alat praktik), (4) Buku pelajaran. Adapun rincian anggaran belanja untuk gaji guru/pegawai 40%, KBM 20 %, Sarana 30 %, Prasarana 10%. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi.Rahmat Dahlan,MM kaitannya dengan sumber-sumber pembiayaan pendidikan dan penggunaanya beliau mengatakan:

“Ya memang ada dana bantuan operasional sekolah (BOS), karena kebutuhan sekolah sangat kompleks/banyak ya saya tetap memungut dana dari wali murid, dan hal itu juga saya pertanggung jawabkan dalam penggunaanya”.²¹⁶

Pelaksanaan kegiatan pembelanjaan keuangan mengacu kepada perencanaan (RAPBS) yang telah ditetapkan dan mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan pembelanjaan harus benar-benar efektif dan efisien, pembukuan uang yang masuk dan keluar dilakukan secara cermat dan transparan.

²¹⁵ Drs.H.Rahmat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

²¹⁶ Drs.H. Rahmat,MM Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 februari 2018

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah Bapak Drs.Hi Rahmat,MM mengatakan:

“Untuk mengajukan pencairan dana dipersyaratkan ada proposal atau minimal ada rincian penggunaannya baru saya Acc dan kepada bendahara saya sarankan untuk dibukukan dengan baik dan kalau memang harus ada tanda bukti ya harus diminta, misal kuitansi”.²¹⁷

Menurut Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung timur pengawasan keuangan di sekolah menjadi sangat penting dilakukan oleh Dewan pendidikan, karena pengawasan dilakukan dengan maksud untuk mengetahui : (1) kesesuaian anggaran dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan prosedur yang berlaku,(2) kesesuaian hasil yang dicapai baik dibidang teknis administrasi, teknik operasionalnya dengan peraturan yang ditetapkan, (3) kemanfaatan sarana yang ada (manusia, biaya, perlengkapan dan organesasi) secara efisien dan efektif, dan (4) sistim yang lain atau perubahan sistim guna mencapai hasil yang lebih sempurna. Dalam hal ini Kepala Sekolah SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mengatakan: “Pengawasan keuangan sekolah sangat penting untuk melihat tingkat efisiensinya dan pengawasan dilakukan oleh Dewan pendidikan”.²¹⁸

Adapun tujuan pengawasan keuangan adalah untuk menjaga dan mendorong agar; (1) pelaksanaan anggaran dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah digariskan, (2) pelaksanaan anggaran sesuai dengan peraturan, (3)

²¹⁷ Drs.H. Rahmat,MM, Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

²¹⁸ Drs.H.Rahmat,MM,Kepala SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

kesulitan dan kelemahan bekerja dapat dicegah atau setidaknya dapat mengurangnya,(4) pelaksanaan tugas berjalan efisien, efektif dan tepat pada waktunya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur Bapak Drs. Hi. Rahmat, MM mengungkapkan:

“Disamping untuk melihat tingkat efisiensi pengawasan juga diperlukan untuk melihat pos-pos mana yang masih perlu ditambah atau dikurangi dengan harapan semua pos dapat berjalan sesuai rencana”.²¹⁹

Menurut Bendahara sekolah untuk mempertanggungjawabkan keuangan kepada orang tua siswa, Kepala Sekolah melaporkan tentang penerimaan dan pengeluaran keuangan sekolah secara rinci dan transparan dan disertakan bukti-bukti pendukung (kuitansi,nota, SPPD, dan sebagainya). Berdasarkan pengamatan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melakukan beberapa hal dalam memepertanggungjawabkan pembiayaan pendidikan kepada pihak yayasan yaitu antara lain: (1) Pada setiap akhir tahun anggaran, bagian keuangan harus membuat laporan keuangan sekolah kepada yayasan untuk dicocokkan dengan RAPBS. Laporan keuangan yang dibuat berdasarkan anggaran keuangan setiap bagian yang telah dipergunakan selama satu tahun, (2) Laporan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur meliputi pembiayaan keluar dilampiri dengan bukti, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan dana,(3) Semua pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 purbolingo Lampung Timur dicatat dalam buku besar keuangan termasuk

²¹⁹ Drs.H. Rahamat,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

pemasukan dan pengeluaran untuk dijadikan dokumentasi sekolah dan sebagai acuan untuk pembiayaan sekolah di masa yang akan datang,(4) Setiap pengeluaran untuk pembiayaan pendidikan harus ditandatangani oleh kepala sekolah dan ketua yayasan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur,(5) Penerimaan dan pengeluaran anggaran harus harus balance jumlahnya, sehingga saldo yang tersisa dapat diketahui dan kemudian dapat dialokasikan pada penerimaan anggaran sekolah pada tahun berikutnya,(6) Laporan juga diberikan kepada perwakilan komite sekolah, walaupun hanya dilakukan beberapa kali. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, beliau mengatakan: “Berapa keuangan yang tersisa atau mungkin devisa anggaran perlu saya laporkan, kalau sisa ya bisa dipakai untuk modal tahun berikutnya, kemudian dalam laporan juga saya lampirkan bukti fisik, seperti kwitansi, nota dan sebagainya”.²²⁰

Keabsahan data hasil wawancara perlu didukung dengan dokumen, sehingga kebenaran data lebih akurat. Menurut Tung palan, dokumen adalah catatan autentik yang dapat dibuktikan dan dijadikan bukti secara hukum, dimana dokumen tersebut berisi data lengkap dan nyata. .

Dasar dari pengelolaan keuangan sebagai pembiayaan pendidikan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah standar pembiayaan. Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

²²⁰ Drs.H. Rahma,MM, Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo, wawancara, Tanggal 04 Februari 2018

Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.

Biaya operasi satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi tidak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

Pengelolaan pembiayaan meliputi perencanaan, pelaksanaan/pembelajaran, pengawasan dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar prinsip-prinsip pembiayaan yaitu transparan, akuntabilitas dan efisien dapat terwujud dengan baik.

Menurut Pasal 53 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015, bahwa setiap sekolah wajib menyusun Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS). Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah merupakan rencana perolehan pembiayaan pendidikan dari berbagai sumber pendapatan serta susunan kerja tahunan yang terdiri dari sejumlah kegiatan rutin serta beberapa kegiatan kerja disertai rincian rencana pembiayaan dalam satu tahun anggaran²²¹. Tahapan-tahapan yang harus dilalui yaitu dimulai dari pendataan kebutuhan, pendataan kegiatan dan pendataan volume kegiatan serta mengevaluasi kekurangan-kekurangan tahun sebelumnya. Tahap selanjutnya adalah diadakan rapat penyusunan RAPBS yang diikuti oleh Kepala sekolah, Wakil kepala sekolah, guru

²²¹ Vivi Prasetiawati, bendahara, Dokumen Tanggal 05 Februari 2018

senior, ketua program, yayasan dan komite. Muiarah ini adalah dalam rangka membuat usulan anggaran yang akan digunakan pada tahun bersangkutan. Hal yang diusulkan secara garis besar meliputi Gaji pegawai 40%, KBM 20%, sarana 30% prasarana 10%.

Hasil musyawarah diusulkan kepihak yayasan, karena SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo adalah sekolah dibawah naungan Yayasan.

Penggunaan Pembiayaan Pendidikan SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah dari berbagai sumber, yaitu dari APBN (BOS), dari siswa dan dari donatur. Pendistribusiannya berpedoman pada Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS), dengan menedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Mekanisme pencairannya adalah Waka sarana prasarana dan masing-masing ketua program mengajukan proposal kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencairan. Bukti- bukti pembelanjaan/ pengeluaran harus diserahkan kepada bendahara.

Salah satu fungsi pengawasan merupakan upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan operasional, untuk melihat apakah tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan tercapai atau tidak.

Pengawasan diperlukan karena ada dua alasan. **Pertama**, dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan operasioanal pada lembaga SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur, para anggota organesasi tidak luput dari berbagi

kelemahan dan kekurangan, bahkan khilaf dan salah. Berbagai kekurangan tersebut dapat berakibat pada tidak terwujudnya tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang diharapkan. Disamping itu, tidak mustahil bahwa harapan manajemen tidak sepenuhnya terpenuhi karena keterampilan teknis para penyelenggara sudah kedaluwarsa dan tidak sesuai dengan tuntutan tugas masing-masing. **Kedua**, tuntutan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas tidak terpenuhi mungkin ada anggota organisasi yang menampilkan perilaku negatif dengan berbagai faktor penyebab.

Sasaran pemeriksaan baik yang dilakukan oleh pengawas, Kepala Sekolah maupun dari pihak yayasan meliputi pemeriksaan kas dan pemeriksaan barang-barang inventaris SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Pemeriksaan kas dimaksud untuk mengetahui kebenaran jumlah uang yang ada dengan membandingkan jumlah uang yang seharusnya ada. Dalam pemeriksaan kas ini, juga menyangkut bukti-bukti fisik penggunaan uang, seperti kuitansi, faktur serta buku rekening bank. Sedangkan pemeriksaan barang dilakukan terhadap seluruh persediaan barang yang ada. Pemeriksaan barang ini sifatnya kompleks, karena bukan saja menyangkut banyaknya, jenis barang, tetapi juga membandingkan antara jumlah barang yang ada dengan jumlah barang yang seharusnya ada.

Untuk menjamin keakuratan data hasil wawancara dan dokumen maka kegiatan observasi menjadi penting, guna mengungkap kebenaran secara nyata.

Tabel .48 Kelengkapan Administrasi pembiayaan.

Data Pembiayaan Prodi Teknik Kendaraan Ringan²²²

²²² Observasi, Tanggal 05 Mei 2018

No	1) Komponen	Aspek yang diamati	Hasil	
			Ada	Tidak
1	Pencatatan Uang Masuk	Buku kas	√	
2	Perencanaan Keuangan	a.RKAS	√	
		b.RAPBS	√	
3	Pengeluaran	a.Daftar gaji	√	
		b.Laporan keuangan	√	
		c.Bukti Pengeluaran	√	
4	Juklak	Pedoman pengelolaan keuangan	√	

Sumber: Dokumen bendahara sekolah

Tabel 49. Rekapitulasi

C. Rekapitulasi data temuan penelitian

No	Jurusan	Aspek				Jmlh siswa	Ket
		Kualitas program	Kualitas pelayanan akademik	Kualitas produk	Pembiayaan		
1	Akuntansi	A	B	C	A	145	
2	Administrasi perkantoran	A	B	B	A	100	
3	Pemasaran	A	C	B	A	196	
4	Teknik Komputer dan jaringan	A	B	B	A	306	
5	Teknik sepeda Motor	A	C	C	A	269	
6	Teknik kendaraan Ringan	A	C	C	A	123	

Keterangan: Indeks

A = sesuai standar

B = 90% sesuai standar

C = 70% sesuai standar

D = 60% sesuai standar

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Akuntansi

a. Analisis Kualitas Program Keahlian

Dari hasil wawancara dengan beberapa sumber, diantara Ketua program dan ketua jurusan bahwa untuk menciptakan insan yang siap berkompetisi didunia kerja maka perlu adanya arah yang jelas dalam melaksanakan kegiatan kerja. Untuk itu harus dibuat suatu program yang sesuai dengan bidang keahlian.

Visi Program keahlian : menjadi pusat pendidikan dan pelatihan untuk menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah yang berjiwa wirausaha dan memiliki daya saingn baik pada dunia usaha dan industri pada tingkat regional, nasional dan internasional.

Misi Program keahlian : Menyiapkan tamatan yang bertaqwa dan berbudi luhur, mempunyai etos kerja yang tinggi jika bekerja didunia industri, Menyiapkan tamatan yang bertqwa dan berbudi luhur, mempunyai etos kerja dan berjiwa wirausaha dan mandiri, Menyiapkan tamatan yang berbudi luhur dan bertqwa, mempunyai kemampuan keahlian akuntansi jika ingin melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi, Meningkatkan daya serap tamatan di dunia usaha/ dunia industri dan dapat melanjutkan pendidkan kejenjang yang lebih tingi, yang memiliki kompetensi keahlian akuntansi. Hal – hal lain yang berkaitan dengan kualitas program keahlian yaitu kurikulum, SMK Ma'Areif NU 1 Purbolinggo

Lampung Timur dalam upaya menjawab tantangan era digital maka kurikulum yang digunakan adalah kurikulum campuran yaitu, kurikulum Agama, dari Pemerintah (K13) dan dari dunia usaha dan dunia industri, mengadakan MOU dengan berbagai instansi terkait, seperti, indomaret, apla maret, polinela.

Upaya peningkatan SDM (Tenaga kependidikan), selalu mengikuti sertakan dalam kegiatan seminar, workshop, pelatihan, MGMP, dan juga memberi kesempatan kepada guru untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Adapun tujuan program Keahlian adalah: Memiliki kemampuan dalam menerapkan prinsip profesional dalam bekerja, Mampu mengolah dokumen keuangan dan entri jurnal serta membuat dan menyusun laporan keuangan, Memiliki kemampuan kompetensi keahlian keuangan dan mempraktikan dalam pengelolaan kas kecil, kas Bank, kartu piutang, aktifa tetap, kartu utang, dan persediaan, baik dalam penerapannya di kehidupan sehari-hari maupun dalam praktiknya, Mampu melaksanakan mempraktikan menyajikan laporan harga pokok produk dalam perusahaan manufaktur, mampu mengolah administrasi pajak dan mempraktikan dalam kehidupan sehari-hari menjadi orang bijak dan taat pajak, Mampu mengoperasikan program pengolah angka/spreasheet, Mampu mengoperasikan dan mempraktikan aplikasi komputer program MYOP versi 18,8. Mampu mengelola akuntansi perusahaan khusus, misalnya leasing, angsuran, asuransi dan analisis keuangan.

Satu hal yang penting untuk mendukung perwujudan visi adalah: 1 alat prakti kejuruan, dalam hal ini SMK Ma'Arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur setiap tahunnya selalu memprogramkan perbaikan dan penambahan alat praktk

kejuruan.2 mengadakan MOU dengan Teknokrat Bandar Lampung untuk uji Kompetensi.3 Melaksanakan Kunjungan Industri.4 Melaksanakan Praktik Kerja Industri, hal ini dimaksudkan untuk melengkapi kekurangan selama melaksanakan KBM di sekolah.

b. Analisis Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/*intangible*) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi Pelayanan Akademik sesuai kebutuhan peserta didik (pelayanan berkualitas). Hal ini ditegaskan oleh Cadotte (1987) bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan yang timbul sebagai evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa”.

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Akuntansi akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1) Perencanaan pelayanan akademik

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan bagaimana menjawab tantangan era digital agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala sekolah bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi kemudahan-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah perencanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan sarana dan prasarana pembelajaran, guru Bimbingan dan Konseling yang mumpuni dalam bidangnya.

2) Pengorganisasian Pelayanan Akademik .

Pengorganisasian Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa waka sarana prasarana dan Ketua program yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Akuntansi. Guru bertanggung atas pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3). Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Akuntansi.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis meliputi : *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa semua jurusan telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang prakti, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Akuntansi secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya CPU Komputer kurang 10 dari yang dibutuhkan 30, Monitor LCD dari yang dibutuhkan 30 kurang 10, Laptop kurang 15 yang dibtuhkan 30. Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Akuntansi

selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang status sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Akuntansi selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Akuntansi juga sudah berkualifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4). Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik.

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di semua jurusan apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil

penelitian dalam melakukan pengarahannya ke sarana prasarana berkoordinasi dengan Ketua program Akuntansi kaitannya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitannya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur bahwa semua Jurusan sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 10% belum tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

c. Analisis Kualitas Produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Kelulusan (SKL), Standar Proses, dan Standar Pembiayaan.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi

sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa. Hal dibuktikan dari hasil wawancara bahwa kurang lebih 75% alumni telah bekerja, 15% mandiri dan 10% melanjutkan kuliah. Namun juga masih ditemukan ada beberapa guru yang kurang lengkap untuk alat administrasi KBMnya, hal ini sedikit banyak juga akan berpengaruh pada kegiatan belajar.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60% (4 kali dalam satu minggu), hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Akuntansi diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat kabupaten, OSN Matematika tingkat kabupaten. Dilihat dari aspek- aspek kualitas produk jurusan Akuntansi sudah ada kesesuaian dengan SNP khususnya standar proses.

Kerja sama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Polinela Lampung dalam hal uji Kompetensi, dengan PT Astra (honda), Alpa maret dan dengan Indo maret. Menurut konsep kepuasan pelanggan jika pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Wilkie (1990) bahwa:

“Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik Akademik.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Program, Pelayanan Akademik, dan Kualitas Produk

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, dan manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, ia merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil penelitian bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal: pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakat serta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1) Proses perencanaan pembiayaan

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala Sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, Ketua jurusan, Wakil kepala sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RAPBS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai

kebutuhan jurusan. Sumber biaya berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp1400.000,00/siswa/tahun, dan dari komite sebesar Rp2.500.000,00/siswa/tahun.

2) Pelaksanaan Anggaran pengeluaran pembiayaan Pendidikan

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RKAS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan Kepada kepala sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh kepala sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan. Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi keahlian adalah: 1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan. Penggunaan dana dikelompokkan menjadi , untuk Gaji pegawai 40%, untuk KBM 30%, untuk sarana 20% dan untuk prasarana 10%.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa- siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu.

Uraian diatas menjelaskan bahwa apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi karena sistem pembiayaan pendidikan sudah sesuai dengan standar

pembiayaan pendidikan. Dan secara teori juga sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

3) Pengawasan dan Pertanggungjawaban pembiayaan Pendidikan

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur dilakukan Dewan Pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolingo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala Sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada komite dan yayasan serta dewan pendidikan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti- bukti pengeluaran..

2. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Prodi

Administrasi perkantoran

a. Analisis Kualitas Program Keahlian

Hasil wawancara beberapa sumber diantaranya Ketua program dan Ketua Jurusan, bahwa jurusan Administrasi perkantoran mempunyai Program keahlian

yaitu: Menyiapkan tenaga pelaksana di bidang Administrasi Perkantoran yang memiliki pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap sebagai manusia yang bertanggung jawab dan mencintai profesi pekerjaannya.

Program keahlian Administrasi Perkantoran adalah sebagai bagian dari pendidikan menengah, bertujuan menyiapkan siswa/tamatan: 1 Mamasuki lapangan kerja dapat mengembangkan sikap profesional dalam lingkup keahlian bisnis dan manajemen, khususnya Administrasi Perkantoran. 2 Mampu memilih karir, mampu berkompetisi, dan mampu mengemabngkan diri dalam lingkup keahlian bisnis dan mamanajemen, khususnya administrasi perkantoran. 3 Menjadi teanaga tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha dan industri pada saat ini maupu masa yang akan datang dalam lingkup keahlian bisnis mamajemen, khususnya Administrasi Perkantoran. 4 Menajdi warga negara yang produktif, adaptif, selektif dan kreatif.

Bidang pekerjaan yang dapat diisi oleh tamatan Administrasi Perkantoran diantaranya adalah: 1 Administrasi perkantoran yunior. 2 Juru tata usaha Kantor. 3 Administrasi Perkantoran Muda (Yunior Secretary). 4 Juru tik. 5 resepsionis. 6 Operator komputer. 7 Operator telpon, Telex dan Facsimile. 8 Arsiparis/Agendaris.

Kepala sekolah dalam upaya mendukung perwujudan program keahlian Administrasi Perkantoran tiap tahun selalu menganggarkan untuk melengkapi alat pratik kejuruan (Administrasi Perkantoran), Meningkatkan kualitas guru, untuk Praktik kerja industri juga menempatkan peserta didik di DUDI yang bonapit, hal ini dimaksudkan agar kekurangan selama KBM di Sekolah dapat dipenuhi selama melaksanakan Prakerin, mengadakan MOU dengan dunia kerja terkait.

b. Analisis Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/intangible) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan akademik sesuai kebutuhan peserta didik (pelayanan berkualitas), mulai dari aspek Tangibility, Empathy, Responsiveness, Reliability dan Assurance.

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Administrasi Perkantoran akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1. Perencanaan pelayanan Akademik

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan langkah agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi

kemudahan-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah pelaksanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan sarana dan prasarana pembelajaran, Guru Bimbingan dan Konseling, dan pelatih ekstrakurikuler yang mumpuni bidangnya.

2. Pengorganisasian Pelayanan Akademik

Pengorganisasian Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Waka sarana prasarana dan Ketua jurusan yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Administrasi perkantoran. Guru bertanggung jawab pada pelaksanaan kegiatan belajar, Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3. Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistematis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu

meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Administrasi Perkantoran. Mengadakan survisi guru secara berkala untuk meningkatkan kinerja guru.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis menggunakan model TERRA, berikut: *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa jurusan Akuntansi telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang prakti, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Akuntansi secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya Server Operator PABX24 Port kurang1 dari yang dibutuhkan 1, Pesawat Faccimile dari yang dibutuhkan 2 kurang 1, Paper Shereder (penghancyr kertas) belum ada, Pesawat Telpon yang dibutuhkan 15 belum ada, Paper Cuter A4 dibutuhkan 5 baru ada 1, Paper Cuter F4 yang dibutuhkan 5 baru ada 1, Cardek belum ada, Filig kabinet 4 laci dibutuhkan 2 baru ada 1, Komputer dibutuhkan 30 baru ada 27, Printer Scener dibutuhkan 2 baru ada 1. Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Admintrasi perkantoran selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi

pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang status sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Administrasi perkantoran selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Akuntansi juga sudah berkualifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4. Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di jurusan Administrasi Perkantoran apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarpras

berkoordinasi dengan Ketua program Administrasi perkantoran kaitanya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitanya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa Jurusan Administrasi Perkantoran sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 10% belum tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

c. Analisis Kualitas Produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian dan keahlian Non Akademik selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Proses.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum Agama, dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-

guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60%, hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Administrasi Perkantoran diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat kabupaten, Story telling acara LCT tingkat kabupaten.

Data alumni Prodi Administrasi Perkantoran terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok yang bekerja di instansi baik negeri maupun Swasta kurang lebih 80%, Mandiri 12% dan melanjutkan kuliah/ kursus 8%.

Kerjasama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Polinela Lampung dalam hal uji Kompetensi.

Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik baik bidang Akademik maupun bidang Non Akademik.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan dengan Kualitas Program, Pelayanan Akademik dan Kualitas Produk

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, ia merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal:

pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakatserta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1) Proses perencanaan pembiayaan

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RKAS yang melibatkan Kepala sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, ketua jurusan, Wakil kepala sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RKAS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan. Sumber biaya pendidikan berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00 /siswa/tahun, sedangkan dari komite/siswa sebesar Rp 2.500.000,00/siswa/tahun. Adapun rincian penggunaannya adalah untuk gaji pegawai sebesar 40%, KBM 30%, sarana sebesar 20%, dan untuk prasarana sebesar Rp 10%.

2) Pelaksanaan Anggaran pengeluaran pembiayaan Pendidikan

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RAPBS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan kepada Kepala Sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke

bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh Kepala Sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan.

Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi Administrasi Perkantoran adalah: Pengadaan alat praktek kejuruan, pengadaan buku pelajaran, Gaji guru dan karyawan, Pengadaan ATK, Kegiatan kesiswaan, Pembinaan siswa, Rumah tangga, Kesejahteraan pegawai, Pelaporan, Pengawasan.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa- siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu. Uraian diatas menjelaskan bahaw apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi maka sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas.

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

3) Pengawasan dan Pertanggungjawaban pembiayaan Pendidikan

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan oleh Dewan pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala sekolah, kemudian dari Kepala sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada komite dan yayasan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti-bukti pengeluaran.

3. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Pemasaran (PM)

a. Analisis Kualitas Program Keahlian.

Program keahlian pemasaran merupakan jawaban dari kebutuhan dunua kerja yang membutuhkan tenaga yang profesional dibidang pemasaran, mengingat bahwa perkembangan perekonomian global , keahlian dibidang pemasaran tidak bisa dikesampingkan.

Program keahlian Pemasaran yaitu mewujudkan Kompetensi keahlian Pemasaran yang berkualitas dan religius dibidang pemasaran untuk menanggapi persaingan di era gllobal.

Tujuan kompetensi keahlian pemasaran adalah:1 Menghasilkan tamatan yang beraklaq mulia, produktif, adaptif, kreatif dan inovatif dibidang bisnis manajemen khususnya bidang pemasaran.2 Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan DU/DI untuk pelaksanaan prakerin guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan siswa dibidang pemasaran.3 Menghasilkan tenaga kerja tingkat menengah yang kompeten dibidang pemasaran.5 Menjadikan

Kompetensi Keahlian pemasaran sebagai pusat pendidikan dan pelatihan, tempat uji kompetensi dan sertifikasi kompetensi keahlian pemasaran.⁶ Menghasilkan tamatan yang berkualitas dan mampu bersaing di dunia kerja.

Program keahlian diantaranya: 1 Melengkapi sarana praktik. 2 Menyiapkan tenaga pendidik yang profesional. 3 Melaksanakan Kunjungan industri. 4 Melaksanakan Praktikum kerja Industri. 5 Mengadakan MUO dengan DU/DI baik untuk prakerin maupun untuk uji kompetensi. Analisis diperoleh melalui wawancara dan observasi.

b. Analisis Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/*intangible*) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal).

Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Bagaimana gambaran spesifik hasil penelitian dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Pemasaran akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1) Perencanaan Pelayanan Akademik

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan langkah agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai standar pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi kemudahahn-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah perencanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan sarana dan prasarana pembelajaran, guru mata pelajaran, guru Bimbingan dan Konseling, dan pelatih ekstrakurikuler yang mumpuni bidangnya.

2) Pengorganesasian Pelayanan Akademik

Pengorganesasian Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukan bahwa guru yang bertanggung pada pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, Waka sarana prasarana dan Ketua program yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Pemasaran. Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegitan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3) Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategi yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Pemasaran.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis menggunakan model TERRA, berikut: *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa jurusan Pemasaran telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang prakti, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Pemasaran secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya Aiphon kurang1 dari yang dibutuhkan 2, Maneken belum ada(yang dibutuhkan 4) , Meja komputer belum ada, Price Labeling yang dibutuhkan 10 yang ada 5, Concerto Pasta Making dibutuhkan 2 (belum ada) , Multi Power Kitchen yang dibutuhkan 1 (belum ada).

Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Pemasaran selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang sttus sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Pemasaran selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat ,dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Akuntansi juga sudah berkulifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4) Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di jurusan Pemasaran apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarpras berkordinasi dengan Ketua program Pemasaran kaitanya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitanya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa Jurusan Pemasaran sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 10% belum berkualifikasi, dan tersertifikasi.

c. Analisis Kualitas Produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian dan keahlian Non Akademik selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Proses.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum Agama, dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan

mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60%, hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Pemasaran diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat kabupaten, Story telling acara LCT tingkat Kabupaten.

Data alumni Prodi Pemasaran terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok yang bekerja di instansi baik negeri maupun Swasta kurang lebih 80%, Mandiri 12% dan melanjutkan kuliah/ kursus 8%. Kerja sama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Polinela Lampung dalam hal uji Kompetensi.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan kualitas program, Pelayanan Akademik dan Produk .

1). Analisis Relevansi Pembiayaan dengan Kualitas Layanan

Akademik

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat

dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, ia merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil wawancara bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal: pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana yang cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya Pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakat serta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

a). Proses perencanaan pembiayaan.

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, ketua jurusan, wakil kepala sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RAPBS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan. Sumber biaya pendidikan berasal dari Pemerintah sebesar Rp1400.000,00/siswa dan dari komite sebesar Rp 2.500.000,00/ siswa/tahun. Adapun rincian penggunaannya adalah untuk gaji pegawai sebesar 40%, KBM 30%, sarana sebesar 20%, dan untuk prasarana sebesar 10%.

b). Pelaksanaan Anggaran pengeluaran pembiayaan Pendidikan.

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RAPBS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan kepada kepala sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh kepala sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan.

Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Adapun rincian penggunaan biaya di Prodi Pemasaran adalah: 1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan. Rincian ini dikelompokkan menjadi empat komponen biaya yaitu gaji pegawai 40%, KBM 30%, sarana 20%, dan prasarana 10%.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa-siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu.

Uraian diatas menjelaskan bahwa secara teori apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi maka sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal

ini ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Kemudian secara praktis sudah sesuai dengan standar pembiayaan.

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

c). Pengawasan dan Pertanggungjawaban Pembiayaan Pendidikan .

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan oleh Dewan pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh Bendahara Sekolah kepada Kepala Sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada Komite dan Yayasan. Dalam hal pelaporan Bendahara selalu menyertakan bukti- bukti pengeluaran.

4. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Teknik Komputer dan

Jaringan (TKJ).

a. Analisis Kualitas Program Keahlian

Hasil wawancara dengan Ketua Program bahwa Teknik Komputer dan Jaringan melengkapi siswa dengan kemampuan jaringan yang cukup detail. Siswa yang memilih Prodi ini akan memiliki kemampuan untuk menginstalasi perangkat

komputer, menginstalasi sistem operasi, menginstallasi perangkat, merancang bangun dan mengadministrasikan jaringan berbasis lokal dan luas.

Posisi pekerjaan yang dapat ditempati oleh tamatan Teknik Komputer dan Jaringan adalah sebagai technical support pada perusahaan, network engineer, network administrator data base, bahkan dapat berwira usaha dengan membuka warnet dan servis komputer.

Visi program keahlian, menjadi SMK yang bermutu tinggi dalam bidang teknologi informasi khususnya program teknik Komputer dan Jaringan. Untuk menunjang terwujudnya visi maka diperlukan misi sebagai berikut: 1 koordinasi tenaga edukatif khususnya program Teknik Komputer dan Jaringan. 2 Kesamaan pandangan dan pola pikir yang progresif. 3 Sumber daya manusia yang handal dan terampil.

Tujuan Program Keahlian: 1 membentuk peserta didik yang berakhlakul karimah. 2 Penguasaan IPTEK yang berdasarkan pada IMTAQ. 3 membekali peserta didik yang dapat mengimplementasikan IPTEK di Masyarakat secara profesional. 4 Mendidik tenaga kerja yang profesional.

Kepala sekolah dalam upaya mewujudkan visi misi Teknik Komputer dan Jaringan yaitu dengan menyiapkan Ruang Praktik, alat praktik kejuruan dan guru-guru yang sudah berpengalaman dan sudah tersertifikasi.

Untuk lebih meningkatkan kompetensi siswa, maka diadakan kegiatan praktik kerja industri dengan menempatkan siswa pada DUDI yang sudah bonafit, dan jurusan ini juga mengadakan MOU dengan Teknokrat, Polinela untuk uji kompetensi.

b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/intangible) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal.

Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan akademik sesuai kebutuhan peserta didik (pelayanan berkualitas).

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Teknik Komputer dan Jaringan akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1) Perencanaan Pelayanan Akademik

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan langkah agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala Sekolah bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi kemudahan-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah pelaksanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan guru mata pelajaran, sarana dan prasarana pembelajaran, guru Bimbingan dan Konseling, dan pelatih ekstrakurikuler yang mumpuni bidangnya.

2) Pengorganisasian Pelayanan Akademik

Pengorganisasian Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa guru mata pelajaran yang bertanggung atas pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, waka sarana prasarana dan Ketua jurusan yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Komputer dan Jaringan. Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3) Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistematis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Komputer dan Jaringan.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis menggunakan model TERRA, berikut: *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa jurusan Teknik Komputer dan Jaringan telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang prakti, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Teknik Komputer dan Jaringan secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya Flesdisk ada 10 dari yang dibutuhkan 15, Tang Krimping dibutuhkan 30 baru ada 20 , Printer dibutuhkan 2 baru ada 1, Scener yang dibutuhkan 2 yang ada 1, Pres Laminating dibutuhkan 2 baru ada 1 , weereles yang dibutuhkan 15 baru ada 10, Router dibutuhkan 30 baru ada 20. Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Teknik Komputer dan Jaringan selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual

pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang status sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Teknik Komputer dan Jaringan selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan juga sudah berkualifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4) Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di jurusan Teknik Komputer dan Jaringan apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarpras

berkoordinasi dengan Ketua program Teknik Komputer dan Jaringan kaitanya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan Waka kesiswaan kaitanya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 90% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 5% belum berkualifikasi, tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 4 tahun.

Misi :
a Menyediakan sejumlah kegiatan yang dapat dipilih dan diikuti sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, dan minat peserta didik.
b Menyelenggarakan sejumlah kegiatan yang memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk dapat mengekspresikan dan mengaktualisasikan diri secara optimal melalui kegiatan mandiri dan atau berkelompok.

c. Analisis Kualitas Produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian dan keahlian Non Akademik selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Standar Proses

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum Agama, dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan

Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60%, hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Teknik Komputer dan Jaringan diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat kabupaten, Lomba Networking juara II tingkat Propinsi Lampung.

Data alumni Prodi Teknik Komputer dan Jaringan terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok yang bekerja di instansi baik negeri maupun Swasta kurang lebih 65%, Mandiri 15% dan melanjutkan kuliah/ kursus 20%.

Kerjasama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Polinela Lampung dalam hal uji Kompetensi. Secara teori kualitas sudah sesuai konsep kepuasan pelanggan jika pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Wilkie (1990) bahwa:

“Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik Akademik maupun Nonakademik.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Pelayanan Akademik dan Produk

1). Analisis relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Layanan Akademik

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, mutu merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil wawancara bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal: pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakat serta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

a). Proses Perencanaan pembiayaan

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, ketua jurusan, Wakil kepala sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RAPBS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan. Sumber biaya berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun dan dari komite sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Adapun rincian penggunaannya adalah untuk gaji pegawai 40%, KBM 20%, sarana 30%, dan prasarana 10%.

b). Pelaksanaan Anggaran Pembiayaan Pendidikan .

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RAPBS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan kepada Kepala Sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh Kepala Sekolah tergantung kebijaksanaan Kepala Sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan.

Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi Teknik Komputer dan Jaringan adalah:

1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru

dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa-siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu. Uraian diatas menjelaskan bahwa apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi maka sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

c). Pengawasan dan Pertanggungjawaban pembiayaan Pendidikan

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan oleh dewan pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala Sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan

kepada komite dan yayasan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti- bukti pengeluaran.

5. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Teknik Sepeda Motor (TSM)

a. Analisis Kualitas Program Keahlian

Teknik sepeda motor adalah kompetensi keahlian pada bidang teknologi dan rekayasa yang menekankan pada keterampilan pelayanan jasa mekanik kendaraan sepeda motor roda dua. Adapun tujuan kompetensi keahlian adalah membekali peserta didik dengan ketrampilan, pengetahuan, sikap agar kompeten dalam perawatan dan perbaikan engine sepeda motor, perawatan dan perbaikan sistem pemindahan tenaga sepeda motor, perawatan dan perbaikan casis dan suspensi sepeda motor, perawananatan dan perbaikan sistem kelistrikan sepeda motor.

Program keahlian teknik sepeda motor adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap agar memiliki kompetensi yang dapat bersaing didunia kerja.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mendukung terwujudnya program keahlian diantaranya: menyediakan guru yang ahli dibidangnya, menyediakan alat praktik yang sesuai dengan zamanya, mengadakan Kunjungan industri, Melaksanakan praktik kerja industri, dengan menempatkan siswa pada bengkel-bengkel yang berkualitas. Mengadakan MOU, yaitu dengan Astra Honda Motor dengan membuka kelas Honda.

b. Analisis Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/*intangible*) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada

pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal).

Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa:

“Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan akademik sesuai Standar pelayanan

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Teknik Sepeda Motor akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1) Perencanaan pelayanan Akademik .

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan langkah agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan. Sumber biaya pendidikan berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp1400.000,00 /siswa/tahun, dan dari komite sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Adapun rincian penggunaan biaya adalah untuk gaji pegawai 40%, KBM 20%, sarana 30%, dan prasarana 10%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala sekolah bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi

kemudahahn-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah pelaksanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan guru mata pelajaran, sarana dan prasarana pembelajaran, guru Bimbingan dan Konseling, dan pelatih ekstrakurikuler yang mumpuni bidangnya.

2) Pengorganesasian Pelayanan Akademik

Pengorganesasian Pelayanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukan bahwa waka sarana prasarana dan Ketua program yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Sepeda Motor, Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3) Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan

mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Sepeda Motor, melaksanakan prakerin, kunjungan industri dan mengadakan MOU dengan dunia usaha maupun dunia industri.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis menggunakan model TERRA, berikut: *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa jurusan Teknik Sepeda Motor telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang praktik, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Teknik Sepeda Motor secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya Head Tools ada 6 dari yang dibutuhkan 10, Fuel Engine dibutuhkan 5 baru ada 2 , Motor dibutuhkan 5 baru ada 3, Scener injection dibutuhkan 5 yang ada 1, Exx House Blower dibutuhkan 1 belum ada, Panel sasis yang dibutuhkan 5 baru ada 2, Panel Rangkaian seri paralel dibutuhkan 5 baru ada 1. Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indikator penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Teknik Sepeda Motor selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa,

perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang status sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Teknik Sepeda Motor selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan Guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Teknik Sepeda Motor juga sudah berkualifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4) Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di jurusan Pemasaran apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarpras berkoordinasi dengan Ketua program Teknik Sepeda Motor kaitanya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitanya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa Teknik Sepeda Motor sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 75% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 25% belum berkualifikasi, tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 4 tahun.

c. Analisis Kualitas produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian dan keahlian Non Akademik selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Kelulusan (SKL), Standar Proses, dan Standar Pembiayaan.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum kurikulum agama dan dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-

guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60%, hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Teknik Sepeda Motor diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat kabupaten, Kontes Honda juara III tingkat Propinsi tahun 2016.

Data alumni Prodi Teknik Sepeda Motor terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok yang bekerja di instansi baik negeri maupun Swasta kurang lebih 50%, Mandiri 30% dan melanjutkan kuliah/ kursus 20%.

Kerjasama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan PT Astra (Honda) Lampung dalam hal uji Kompetensi dan rekrutmen tenaga kerja. Hal ini berarti siswa mendapatkan lebih dari apa yang diamanatkan oleh kurikulum. Menurut konsep kepuasan pelanggan jika pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Wilkie (1990) bahwa: "Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik Akademik maupun Non Akademik.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Layanan Akademik dan Produk

1). Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas layanan akademi

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, ia merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil wawancara bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal: pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakatserta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

a). Proses perencanaan pembiayaan

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, ketua jurusan, wakil kepala sekoalah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RKAS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan.Sumber biaya berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp

1400.000,00/siswa/tahun, dari komite sebesar Rp 2.500.000,00/siswa/tahun. Adapun rincian penggunaannya adalah untuk gaji pegawai 40%, KBM 20%, sarana 30%, dan prasarana 10%.

b). Pelaksanaan Anggaran Pembiayaan Pendidikan

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RAPBS dan diajukan kepada bagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan kepada kepala sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh kepala sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan.

Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi Teknik Sepeda Motor adalah: 1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa-siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu.

Uraian diatas menjelaskan bahwa apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi, maka sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan

dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

c). Pengawasan dan Pertanggungjawaban Pembiayaan Pendidikan

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan oleh Dewan Pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala Sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada Komite dan Yayasan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti- bukti pengeluaran.

6. Analisis Kepuasan Pelanggan Prodi Teknik Kendaraan Ringan

(TKR)

a. Analisis Kualitas Program Keahlian.

Program keahlian Teknik Kendaraan Ringan merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jurusan ini yang mampu menciptakan tenaga kerja yang profesional dibidang Otomotif.

Visi Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan adalah menghasilkan lulusan yang bertaqwa Kepada Tuhan YME, berkarakter, menguasai teknologi dibidangnya serta mempunyai daya saing yang kuat dalam perkembangan teknologi yang ada.

Hasil wawancara dengan beberapa sumber, untuk mendukung terwujudnya visi program keahlian Teknik kendaraan Ringan dilakukan upaya-upaya:1 Memlengkapi sarana praktik kejuruan.2 Menyiapkan tenaga pengajar yang profesional.3 Mendesain kegiatan belajar dengan porsi teori dan prakti 40% : 60%. 4 Melaksanakan Kunjungan Industri.5 Melaksanakan praktik Kerja Industri (Prakerin) tersebar diseluruh Bandar lampung .5 Mengadakan kerjasama dengan bengkel- bengkel otomotif.

b. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/intangible) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma’arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi pelayanan akademik sesuai standar pelayanan.

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Teknik Kendaraan Ringan akan

dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

1) Perencanaan Pelayanan Akademik .

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan langkah agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala sekolah bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi kemudahan-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah- langkah pelaksanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan guru mata pelajaran, menyiapkan sarana dan prasarana pembelajaran, guru Bimbingan dan Konseling, dan pelatih ekstrakurikuler yang mumpuni bidangnya.

2) Pengorganisasian Pelayanan Akademik.

Pengorganisasian Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa waka sarana prasarana dan Ketua program yang bertanggung jawab atas kelengkapan

sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Kendaraan Ringan. guru mata pelajaran bertanggung bagi terlaksana kegiatan belajar mengajar, Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

3) Pelaksanaan Pelayanan Akademik.

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistimatis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk mensukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan menikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan- pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasaran yang dibutuhkan oleh jurusan Teknik Kendaraan Ringan, megadakan praktik kerja industri, melaksanakan kunjungan industri dan mengadakan MOU dengan dunia indstri dan dunia usaha.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis menggunakan model TERRA, sebagai berikut: *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/ pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa jurusan Teknik Kenadraan Ringan telah memilki gedung,

ruang belajar, ruang prakti, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Teknik Kendaraan Ringan secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya Meja gambar yang dibutuhkan 15 belum ada, Tool Box dibutuhkan 5 baru ada 1, Head Tools dibutuhkan 5 baru ada 1, Apper dibutuhkan 5 belum ada, Las Asetilin dibutuhkan 5 baru ada 2, Engine yang dibutuhkan 4 baru ada 2, Fuul enggine dibutuhkan 2 belum ada ada, Mobil dibutuhkan 4 baru ada 2, SST dibutuhkan 4 baru ada 1, Scener ijenction dibutuhkan 4 baru ada 1, Exx Hous Blower dibutuhkan 1 belum ada, Air House dibutuhkan 2 belum ada, Car Lift dibutuhkan 2 belum ada, Gardan dibutuhkan 2 baru ada 1, Rem dibutuhkan 2 baru ada 1, sasis dibutuhkan 2 baru ada 1, Transmisi dibutuhkan 2 baru ada 1, Panel beban dibutuhkan 5 baru ada 2, Dinamo stater dibutuhkan 5 baru ada 2, Dinamo cas dibutuhkan 5 baru ada 1, AC dibutuhkan 2 baru ada 1.

Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai. *Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Teknik Kendaraan Ringan selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang sttus sosial. *Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Teknik Sepeda Kendaraan Ringan selalu membantu siswa dan

memberikan pelayanan yang cepat ,dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal. *Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Teknik Kendaraan Ringan juga sudah berkulifikasi SI dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

4) Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik dan Nonakademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik dan Nonakademik di jurusan Teknik Kendaraan Ringan apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarana prasarana berkordinasi dengan Ketua program Teknik Kendaraan Ringan kaitanya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitanya dengan sarana ekstrkurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa Teknik Kendaraan Ringan sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 75% sudah berkualifikasi SI dan sesuai dengan bidangnya dan yang 25% belum berkualifikasi, tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

c. Analisis Kualitas Produk.

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian dan keahlian Non Akademik selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar nasional Pendidikan, utamanya Standar Kelulusan (SKL), Standar Proses, dan Standar Pembiayaan.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum agama kurikulum dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman dibidangnya dan berkualifikasi SI serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktek kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa.

Di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60%, hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Teknik Kendaraan Ringan diantaranya adalah: Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga acara LKS tingkat Kabupaten.

Data alumni Prodi Teknik Kendaraan Ringan belum terdata dengan baik karena Prodi merupakan jurusan termuda di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

Kerjasama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Mitsubishi Wayjepara terkait dengan uji Kompetensi. Ini berarti siswa telah diberi lebih oleh lembaga pendidikan Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur. Menurut konsep kepuasan pelanggan jika pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Wilkie (1990) bahwa:

“Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.”

Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik Akademik maupun Nonakademik.

d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Akademi dan Produk

1). Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Akademik

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat

dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, mutu merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil wawancara bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, misal: pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arf NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakat serta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

a). Proses perencanaan pembiayaan

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, ketua jurusan, wakil kepala sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RAPBS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan. Sumber biaya berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun, dan dari komite sebesar Rp 2.500.000,00/siswa/tahun. Dengan rincian penggunaannya adalah untuk gaji pegawai sebesar 40%, KBM 20%, sarana 30%, dan untuk prasarana 10%.

b). Pelaksanaan Anggaran Pembiayaan Pendidikan .

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RAPBS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait mohon izin dan pemberitahuan kepada Kepala Sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh kepala sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RKAS yang telah ditetapkan.

Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi Teknik Kendaraan Ringan adalah: 1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan. Alokasi Anggaran, untuk Gaji Pegawai 40%, untuk KBM 30, sarana 20% dan untuk prasarana 10%.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain: pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa- siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu.

Uraian diatas menjelaskan bahwa apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi maka sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini

ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/ membayar untuk keperluan sekolah.

c). Pengawasan dan Pertanggungjawaban pembiayaan Pendidikan.

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan oleh Dewan pendidikan. Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada Komite dan Yayasan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti- bukti pengeluaran.

E. Keunggulan dan kelayakan Program, Pelayanan Akademik , Kualitas Produk dan Pembiayaan pendidikan yang terkait Program Keahlian di SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo lampung Timur.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam diskripsi data sebelumnya tentang Pelayanan Akademik dan Non Akademik, Kualitas Produk, dan Pembiayaan Pendidikan pada masing-masing jurusan yang ada di SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur dapat dianalisis bahwa pada jurusan Akuntansi, Administrasi Perkantoran, Pemasaran, Teknik Komputer dan Jaringan, Teknik

sepeda Motor, dan Teknik Kendaraan Ringan, masing-masing memiliki keunggulan sekaligus kelemahan. Secara soesifik keunggulan dan kelemahan masing-masing jurusan aka dianalisis sebagai berikut:

1. Keunggulan dan kelemahan Prodi Akuntansi

Keunggulan jurusan Akuntansi, keunggulan jurusan Akuntansi yaitu pada pelyananan Akademik pada aspek *Tangibility*, yaitu hal- hal uang berkaitan dengan penampilan, baik penampilan guru, gedung, ruangan, dan itu diantaranya dapat dilihat pada kelengkapan alat prakti kejuruan dan adanya jaminan karakter yang baik untuk pelanggan internal (guru) dan pelanggan Eksternal (siswa), serta adanya jaminan kerja bagi lulusan jurusan Akuntansi. Kelengkapan alat praktik kejuruan akan berpengaruh pada penguasaan kompetensi dan juga berpengaruh pada kesiapan siswa dalam memasuki dunia kerja. Pernyataan Nolker & Schoenfeldt (Wena, 2012) mengatakan bahwa: "Hal yang paling penting dalam pembelajaran dan pelatihan praktik kejuruan adalah penguasaan keterampilan praktis, serta pengetahuan dan perilaku yang berkaitan langsung dengan keterampilan tersbut". Beberapa keunggulan terebut diperoleh dengan menggunakan analisis model TERRA.

Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab atas kualitas pendidikan di sekolah yang ia pimpin selalu berupaya memberi pelayanan yang berkualitas baik kepada guru maupun kepada peserta didiknya. Indikator dari pelayanan yang berkualitas yaitu terciptanya kerja sama yang harmonis antar pelanggan internal, kemudian peningkatan siswa secara signifikan dari tahun ketahun semakin bertambah banyak. Kelemahan Jurusan Akuntansi, yaitu terletak pada Kulaitas

Produk aspek penilaian. Penilaian yang dilaksanakan secara umum sudah mengikuti prosedur penilaian, namun unsur subyektifitas wasih mewarnai pada proses penilaian, seperti rasa kasihan, karena siswa disiplin, rajin, walaupun sebenarnya aspek kompetensi masi jauh dari yang diharapkan. Jika hal ini terus dilakukan oleh guru, maka akan muncul dampak negatif terhadap siswa yang memang betul-betul mempunyai kompetensi tinggi. Hal ini dijelaskan oleh Nana Sudjana bahwa tujuan penilaian adalah mendiskripsikan kecakapan belajar siswa sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangannya dalam berbagai mata pelajaran, mengetahui keberhasilan proses pendidikan dan pengajaran di sekolah.

Dari pernyataan Nana Sudjana dapat dimengerti bahwa dalam melakukan penilaian hendaknya dilakukan dengan apa adanya atau dengan kata lain harus menjahui sifat subyektifitas.

2. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Administrasi Perkantoran

Keunggulan jurusan Adiministrasi Perkantoran, yaitu pada kelengkapan alat praktik kejuruan dan adanya jaminan karakter yang baik untuk pelanggan internal (guru) dan pelanggan Eksternal (siswa), serta adanya jaminan kerja bagi lulusan jurusan Administrasi Perkantoran. Beberapa keunggulan terebut diperoleh dengan menggunakan analisis model TERRA.

Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab atas kualitas pendidikan di sekolah yang ia pimpin selalu berupaya memberi pelayanan yang berkualitas baik kepada guru maupun kepada peserta didiknya. Indikator dari pelayanan yang berkualitas yaitu terciptanya kerja sama yang harmonis antar pelanggan internal, kemudian peningkatan siswa secara signifikan dari tahun ketahun semakin

bertambah banyak. Dengan terpenuhinya harapan pelanggan, maka dapat dipastikan bahwa eksistensi sekolah akan akan bertahan dan bahkan akan terus meningkat jumlah pelanggan eksternal (siswa). Kelemahan Jurusan Administrasi Perkantoran, yaitu pada kualitas produk pada aspek Perangkat Pembelajaran (RPP). Faktor ini diperoleh dari analisis hasil wawancara dengan beberapa guru, menurutnya masih banyak juga guru yang perangkatnya belum lengkap. Sudah dapat dipastikan jika seorang guru mengajar tanpa perencanaan yang baik (RPP) besar kemungkinan pencapaian kompetensi jauh dari yang diharapkan. Dalam hal ini Callahn & Clark berpendapat bahwa mengajar tanpa persiapan tertulis akan menghasilkan ketidakefektifan pembelajaran didalam kelas karena guru tidak meikirkan secara detail apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Pendapat callahn & Clark diatas mengukuhkan pentingnya RPP, dengan RPP guru dapat mengorganisasikan kompetensi standar yang akan dicapai dalam pembelajaran secara lebih terarah.

3. Keunggulan dan kelemahan Prodi Pemasaran.

Keunggulan Jurusan Pemasaran terdapat pada Kualitas Produk yaitu aspek outcome. Dari hasil wawancara dengan beberapa alumni ternyata sudah banyak yang bekerja, ada yang di IndoMart, Kantor Pos, balai Pengobatan.

Kelemahan Jurusan Pemasaran terdapat pada Pelayanan Akademik dan Non akademik pada aspek Tangibility, khususnya tentang alat praktik kejuruan. Alat Praktik kejuruan yang dimiliki oleh jurusan Pemasaran masih dalam kategori kurang, hal ini akan berdampak pada proses pemberian pelayanan. Kekurangan alat praktik kejuruan juga berdampak pada kompetensi siswa yang

pada akhirnya juga akan berpengaruh terhadap kesiapan siswa dalam memasuki dunia kerja. Hal ini Nolker & Schoenffildt (Wena) mengatakan bahwa hal yang paling penting dalam pembelajaran dan pelatihan praktik kejuruan adalah penguasaan keterampilan praktis, serta pengetahuan dan perilaku yang berkaitan langsung dengan keterampilan tersebut.

4. Keunggulan dan Kelemahan Prodi Teknik Komputer dan Jaringan.

Keunggulan Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, keunggulan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan terdapat pada Pelayanan Akademik dan Non akademik, yaitu pada pelayanan Akademik pada aspek *Tangibility*, hal itu dapat dilihat pada kelengkapan alat prakti kejuruan dan adanya jaminan karakter yang baik untuk pelanggan internal (guru) dan pelanggan Eksternal (siswa), serta adanya jaminan kerja bagi lulusan jurusan Akuntansi. Kelengkapan alat praktik kejuruan akan berpengaruh pada penguasaan kompetensi dan juga berpengaruh pada kesiapan siswa dalam memasuki dunia kerja. Pernyataan Nolker & Schoenffildt (Wena) mengatakan bahwa hal yang paling penting dalam pembelajaran dan pelatihan praktik kejuruan adalah penguasaan keterampilan praktis, serta pengetahuan dan perilaku yang berkaitan langsung dengan keterampilan tersebut. Beberapa keunggulan terebut diperoleh dengan menggunakan analisis model TERRA.

Kepala sekolah sebagai penanggung jawab atas kualitas pendidikan di sekolah yang ia pimpin selalu berupaya memberi pelayanan yang berkualitas baik kepada guru maupun kepada peserta didiknya. Indikator dari pelayanan yang

berkualitas yaitu terciptanya kerja sama yang harmonis antar pelanggan internal, kemudian peningkatan siswa secara signifikan dari tahun ketahun semakin bertambah banyak.

Kelemahan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, dalam hal Kualitas Produk pada aspek kelengkapan perangkat pembelajaran (RPP), hasil analisis bahwa di jurusan Teknik Komputer dan jaringan masih ada guru yang perangkat pembelajarannya belum lengkap. Kurang lengkapnya Perangkat akan mempengaruhi pencapaian kompetensi siswa, karena perangkat merupakan pedoman bagi guru dalam hal materi ajar, metoda, dan media apa yang harus dipakai untuk mendukung KBM. Dalam hal ini Callahn & Clark berpendapat bahwa mengajar tanpa persiapan tertulis akan menghasilkan ketidakefektifan pembelajaran didalam kelas karena guru tidak meikirkan secara detail apa yang harus dilakukan dan bagaiman melakukannya. Pendapat callahn & Clark diatas mengukuhkan pentingnya RPP, dengan RPP guru dapat mengorganisasikan kompetensi standar yang akan dicapai dalam pembelajaran secara lebih terarah.

5. Keunggulan dan Kelemahan Prodi teknik Sepeda Motor.

Keunggulan Jurusan Teknik Sepeda Motor, keunggulan jurusan Teknik Sepeda Motor terdapat pada Pelayanan Akademik, yaitu pada pelayanan Akademik pada aspek *Tangibility*, hal itu dapat dilihat pada kelengkapan alat prakti kejuruan dan adanya jaminan karakter yang baik untuk pelanggan internal (guru) dan pelanggan Eksternal (siswa), serta adanya jaminan kerja bagi lulusan jurusan Akuntansi, dan juga sudah mengadakan MOU dengan PT Astra (Honda). Kelengkapan alat praktik kejuruan akan berpengaruh pada penguasaan

kompetensi dan juga berpengaruh pada kesiapan siswa dalam memasuki dunia kerja. Pernyataan Nolker & Schoenfeldt mengatakan bahwa hal yang paling penting dalam pembelajaran dan pelatihan praktik kejuruan adalah penguasaan keterampilan praktis, serta pengetahuan dan perilaku yang berkaitan langsung dengan keterampilan tersebut. Beberapa keunggulan tersebut diperoleh dengan menggunakan analisis model TERRA.

Kelemahan Jurusan Teknik Sepeda Motor, yaitu pada kualitas produk pada aspek Perangkat Pembelajaran (RPP). Faktor ini diperoleh dari analisis hasil wawancara dengan beberapa guru, menurutnya masih banyak juga guru yang perangkatnya belum lengkap. Sudah dapat dipastikan jika seorang guru mengajar tanpa perencanaan yang baik (RPP) besar kemungkinan pencapaian kompetensi jauh dari yang diharapkan. Dalam hal ini Callahn & Clark (1987) berpendapat bahwa mengajar tanpa persiapan tertulis akan menghasilkan ketidakefektifan pembelajaran didalam kelas karena guru tidak memikirkan secara detail apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Pendapat Callahn & Clark diatas mengukuhkan pentingnya RPP, dengan RPP guru dapat mengorganisasikan kompetensi standar yang akan dicapai dalam pembelajaran secara lebih terarah.

6. Keunggulan dan kelemahan Prodi Teknik Kendaraan Ringan.

Keunggulan Teknik Kendaraan Ringan, keunggulan Teknik Kendaraan Ringan terletak pada kualitas produk yaitu pada aspek KMB, hasil analisis Proses Belajar mengajar di jurusan Teknik Kendaraan Ringan dilaksanakan dengan empat proses, mulai dari teori, praktik, prakerin dan kunjungan industri. Untuk Teori dan Praktik dengan perbandingan 30% : 70%.

Kelemahan Jurusan Teknik kendaraan Ringan terdapat pada Pelayanan Akademik pada aspek *Tangibility*, yaitu masih kurangnya alat praktik kejuruan, hal ini tentunya akan berpengaruh pada pencapaian kompetensi yang ditetapkan sebelumnya. Pernyataan Nolker & Schoenfeldt mengatakan bahwa hal yang paling penting dalam pembelajaran dan pelatihan praktik kejuruan adalah penguasaan keterampilan praktis, serta pengetahuan dan perilaku yang berkaitan langsung dengan keterampilan tersebut. Beberapa keunggulan tersebut diperoleh dengan menggunakan analisis model TERRA.

E Analisis Lintas situs hasil analisis Pelayanan Akademik, Kualitas Produk, dan pembiayaan Pendidikan terkait Program Keahlian di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

NO	Program Keahlian	Temuan Penelitian		
		Pelayanan Akademik dan Non Akademik	Kualitas Produk	Pembiayaan
1	Akuntansi	Keunggulan di aspek <i>Tangibility</i> , sarana praktik kejuruan lengkap	Kelemahan di aspek penilaian, subyektifitas masih mewarnai sistim penilaian	Alokasi anggaran biaya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM 20% Sarana 30% Prasaraan 10 %
2	Administrasi Perkantoran	Keunggulan di aspek <i>Tangibility</i> ,sarana praktik kejuruan lengkap	Kelamahan pada asapek perangkat pembelajaran (RPP), tidak lengkap	Alokasi anggaran biaya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM 30% Sarana 20% Prasarana 10 %
3	Pemasaran	Kelemahan pada aspek tangibelity, sarana praktik kejuruan masih dalam katagori kurang lengkap.	K eunggulan terdapat pada outcome, banyak lulusan yang bekerja	Alokasi anggaran biaya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM 30% Sarana 20% Prasarana 10 %
4	Teknik Komputer dan Jaringan	Keunggulan pada aspek tangibelity, saran praktik kejuruan lengkap	Kelemhan pada aspek perangkat pembelajaran (Alokasi anggarana baiaya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM 20%

			RPP) kuruang lengkap	Sarana30% Prasara 10 %
5	Teknik Sepeda Motor	Keunggulan terdapat pada aspek tangibelity, peralatan lengkap	Kelemahan pada apaek pengakat pebelajaran (RPP) kurang lengkap)	Alokasi anggaran biaya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM20 % Sarana 30% Prasarana 10%
6	Teknik Kendaraan Ringan	Kelemahan diaspek tangibelity, kurangnya sarana praktik kejuruan	Keugnggulan terdapat pada proses KBM yang dilaksanakan dengan empat proses, mulai dari teori, praktik, prkerin, kunjungan industri	Alokasi anggaran baiya pendidikan: Gaji pegawai 40% KBM 20% Sarana 30% Prasarana 10%

G Model Kepuasan Pelanggan

Gambar 50. Model kepuasan pelanggan Mikro Customer Satisfaktion



Model kepuasan pelanggan *Mikro Satisfaction* dapat dijelaskan sebagai berikut :

Program keahlian yang menghasilkan lulusan yang kompetitif dan dapat memenuhi kebutuhan dunia kerja akan memberi arah terhadap pelaksanaan pelayanan akademik, serta kualitas produk yang sesuai dengan tuntutan kurikulum, sehingga siswa akan mudah menguasai kompetensi keahlian.

Pelayanan Akademik yang efektif dan diselimi oleh lima dimensi kualitas (*Tangibility, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*) dan pelaksanaanya melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi, dan didukung oleh pembiayaan yang menganut azas keadilan , transparansi dan akuntabilitas akan menghasilkan produk pendidikan yang berkualitas, sehingga output dan outcom sesuai dengan harapan pelanggan. Kesesuaian harapan pelanggan inilah yang melahirkan kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Program Keahlian

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung timur, Menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, meningkatkan kualitas SDM (guru) dengan cara mengikutsertakan pada kegiatan seminar, MGMP, work shoop, pelatihan, dan kegiatan lain yang relevan. kedua mendatangkan penguji kompetensi (UKOM) dari dunia usaha dan dunia industri. ketiga menjalin kerjasama dengan dunia usaha dan dunia industri (MOU) , melaksanakan prakerin dan keempat melaksanakan kunjungan industri.

2. Pelayanan Akademik

Dalam upaya membantu siswa untuk mencapai kompetensi secara maksimal, maka SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur berupaya semaksimal mungkin untuk memberi pelayanan akademik baik yang aspek *tangibel* maupun *intangibel*. Aspek tangibel diantaranya adalah meliputi sarana dan prasarana pendidikan, sedangkan aspek intangibel adalah meliputi *Empaty* (kepedulian), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Asurance* (Jaminan)

3. Kualitas Produk

Upaya menghasilkan lulusan yang mempunyai daya saing di dunia kerja, maka SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan KBM dengan perbandingan antara teori dan praktik 40 : 60, melengkapi sarana belajar seperti media belajar, bahan ajar, alat praktik kejuruan serta menyediakan internet

untuk akses informasi dan guru – guru yang berstrata SI dan sudah tersertifikasi sesuai dengan bidangnya, serta mewajibkan semua guru untuk melengkapi perangkat pembelajarannya.

4. Pembiayaan Pendidikan

Pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan sistem pembiayaan tunggal, artinya seluruh keperluan kegiatan pendidikan sudah dikumulatipkan menjadi satu bajet dan sistem pembayarannya bisa diansur. Sumber Pembiayaan Pendidikan disemua jurusan berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun, dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun dan dari hasil lobi. Proses pendistribusian juga melalui prosedur yaitu adanya RAPBS dengan alokasi 40% untuk Gaji pegawai, 30% untuk KBM, 20% untuk sarana, dan 10% untuk prasarana.

B. Implikasi

Dari beberapa kesimpulan di atas, ada beberapa implikasi yang patut untuk diperhatikan sebagai catatan kedepan dalam implementasi kepuasan pelanggan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur sebagai berikut:

1. Program Keahlian

Program akademik akan memberikan arah bagi upaya pencapaian kualitas layanan akademik, kualitas produk serta bagaimana mengalokasikan dana pendidikan secara tepat, transparan dan akuntanbilias. Hali ini penting karena program akademik juga berkontribusi pada eksistensi SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

2. Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam banyak hal yang berkaitan dengan eksistensi sekolah. Di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur pelaksanaan dari pelayanan Akademik sudah menjadi bagian dari rutinitas kinerja pelanggan internal dengan target memberikan yang terbaik/ kepuasan kepada pelanggan eksternal utama (siswa).

3. Kualitas Produk

Kualitas produk sudah menjadi target dari pelanggan internal SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya mewujudkan prestasi bagi pelanggan eksternal utama (siswa), baik prestasi akademik maupun non akademik yang mengacu pada 8 Standar Pendidikan Nasional (SNP), dalam hal ini adalah Standar isi, standar proses, sarana prasarana dan standar penilaian. Dengan segala potensi yang dimiliki oleh guru SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur yang didukung oleh sarana belajar yang memadai berupaya mewujudkan target tercapinya prestasi, baik prestasi akademik maupun non akademik.

4. Pembiayaan Pendidikan

Sumber pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo dari Pemerintah sebesar Rp 1400.000,00/siswa/tahun dan dari sumbangan wali murid sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun. Pengalokasiannya adalah 40% untuk gaji pegawai, 30% untuk KBM, 20% untuk sarana, dan 10% untuk prasarana.

Manajemen pembiayaan yang didukung oleh sumber daya manusianya dalam mengelola keuangan sekolah, kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo

Lampung Timur dalam implementasinya selalu mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang didukung oleh RAPBS agar pendistribusian keuangan bisa tepat sasaran, serta selalu melengkapi dengan bukti pendukung (kuitansi/nota) disetiap penggunaan keuangan sekolah.

C. Rekomendasi

Berdasarkan temuan pada penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

Aspek pelayanan akademik agar ditingkatkan kualitas maupun kuantitasnya, baik dari aspek *Tangibility* dan *Intangibility* mulai dari sarana belajar khususnya untuk peralatan praktek kejuruan karena hal ini akan berpengaruh terhadap kesiapan alumni dalam menghadapi tantangan dunia kerja.

Aspek kualitas produk, kepala sekolah juga harus selalu mengadakan supervisi, hal ini penting dalam upaya meningkatkan prestasi peserta didik.

Hal-hal yang perlu terus dilakukan pemantuan adalah disiplin guru, ini meliputi beberapa hal diantaranya disiplin kehadiran, disiplin pembuatan perangkat pembelajaran, disiplin pelaksanaan penilaian terhadap siswa dan penggunaan saran belajar. Ada beberapa hal yang juga harus diperhatikan Kepala Sekolah kaitanya dengan peningkatan kualitas produk diantaranya pendekatan kepada guru dalam rangka menumbuhkan iklim yang nyaman dan kondusif sehingga kegiatan belajar mengajar akan membuahkan prestasi sesuai yang ditentukan dalam perangkat pembelajaran.. Kepala Sekolah dalam kaitanya peningkatan kompetensi guru harus memberi kesempatan kepada guru untuk mengikuti kegiatan- kegiatan yang ada kaitanya dengan peningkatan kompetensi guru.

Pembiayaan pendidikan merupakan faktor yang tidak dapat dianggap remeh, karena sehebat apapun manajemen sekolah tanpa didukung oleh dana yang cukup, semua yang dilakukan oleh Kepala sekolah tidak akan sampai pada tujuan yang telah digariskan sebelumnya (visi sekolah). Sebaliknya dana pendidikan yang cukup tanpa pengelolaan yang baik juga akan sia-sia. Dari dua hal tersebut disarankan Kepala sekolah harus lebih meningkatkan kualitas pengelolaan biaya pendidikan untuk masa yang akan datang, diantara dengan membuat RAPBS dengan melibatkan wakil- wakilnya, dewan guru, komite dan yayasan , mengadakan pengawasan, mengadakan pelaporan dan yang terpenting harus transparan dalam penggunaan biaya pendidikan . Kemudian terus meningkatkan volume program usaha pengabdian yaitu pemberian keringanan dan atau pembebasan biaya bagi siswa kurang mampu dan siswa berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,
Jakarta: Renika Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 2016. Dasar dasar Evaluasi Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara
- Alma, Buchari, 2000. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung:
Alfabeta
- Alma, Buchari, 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa, Bandung:
Alfabeta
- Alma, Buchari, 2010, Kewirausahaan, Bandung: Alfabeta
- Afifudin, 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: CV Puspita Setia
- Afifudin, 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: CV Puspita Setia
- Anoraga, Panji, 1997. Manajemen Bisnis, Jateng: STIE Bank
- Amtu Onisimus, 2013. manajemen pendidikan di Era Otonomi Daerah, Konsep,
Strategi dan Implementasi, Bandung: Alfabeta
- Akddon dan Kurniady, Achmad, Dedy dan Darmawan, Deni, 2015. Manajemen
Pembiayaan Pendidikan
- Afifuddin, 2014. Manajemen Personalialia, bandung: CV Pustaka Setia
- Bangun, Burhan, 2007. Metoda Penelitian Kualitatif, Jakarta: Rajawali Pers
- Bogdan, Taylor, 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja
Rosdakarya
- Danim, Sudarwan dan Suparno, 2009. Manajemen dan Kepemimpinan
Transformasional Kekepalsekolahan, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Chairunnisa, Connie, 2016. Manajemen Pendidikan dalam Multi Perspektif,
Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

- Fattah, Nanang, 2012. Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Herabudin, 2009. Administrasi dan Supervisi pendidikan, Bandung: Cv Pustaka Setia
- Hayat, 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: Rajawali Pers
- Hansen, Seng, 2017. Pengantar manajemen Biaya dan Kontrak Konstruksi, Jakarta: PT Gramdia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- Mangkuprawira, Sjafri, TB, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Bogor: Ghalia Indonesia
- Mowen, C, John, 2002. Perilaku Konsumen, Jakarta: Erlangga
- Mulyasa, 2004. Manajemen Berbasis Sekolah, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mills, B. Matthew, 2014. Analisis data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia
- Mulyasa, 2013. Manajemen Pendidikan Karakter, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mulyasa, 2011. Manajemen Pendidikan Karakter, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mulyasa, 2009. Kurikulum Tingkat satuan Pendidikan, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Matin, 2014. Manajemen pembiayaan Pendidikan Konsep dan Aplikasi, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Nawawi, Hadi, 2001. Metoda penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: IRCI SOD
- Nurdin, Fauzie, 2015. Filsafat manajemen Pendidikan Islam, Magelang: Panta Rhei Books
- Nurdin, Fauzie, 2014. Pengantar Filsafat, Magelang: Panta Rhei Books

- Nasution, Nur, 2015. Manajemen Mutu Terpadu, Bogor: Ghalia Indonesia
- Nata, Abuddin, 2005. Filsafat pendidikan Islam, Jakarta: Gaya Media Pratama
- Nata Abuddin, 2012. Manajemen pendidikan, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Rusman, 2012. Manajemen Kurikulum, Jakarta: Rajawali Pers
- Ratminto dan Winarsi, Septi, Atik, 2005. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2016. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: CV Alfabeta
- Sudjarwo, 2015. Proses Sosial dan Interaksi Sosial dalam Pendidikan, Bandung: CV Mandar Maju
- Suriasumantri, Jujun, S, 2013. Filsafat Ilmu, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Satori, Djam'an dan Komarish Aan, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta
- Sobana, E.H, 2012. Tip Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, Bandung: Alfabeta
- Sani, Abdullah, Sani dan Pramuniati, Isda dan Mucktiany Anies, 2015. Penjaminan Mutu Sekolah Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suhardan, Dadang, dan Riduwan, dan Enas, 2014. Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan, Bandung: Alfabeta
- Sallis, Edward, 2012. Total Quality Management in Education, Yogyakarta: IRCiSoD
- Satori, Djam'an, 2016. Pengawasan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, Bandung: Alfabeta
- Supranto, J, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Rineka Cipta
- Sudaryono, 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, Yogyakarta: CV

Andi Offset

Suderadjad, hari, 2004. Kurikulum Berbasis Kompetensi, Bandung: CV Cipta

Cekas Grafika

Tyiptono, Fandy, 2014. Peamasaran Jasa, Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy, 1995. Total Quality Managemen, Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy, 2016. Service, Quality & Satisfaction, Yogyakarta: CV Andi

Offset

Jogiyanto, 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi, Yogyakarta: CV Andi

Offset

Hadis, Abdul, dan B.Nurhayati, 2014. Manajemen Mutu Pendidikan, Bandung:

Alfabeta

Handoko, Hani,T, 2003. Manajemen, Yogyakarta: BPFE

Wijaya, Davit, 2016. Pemasaran Jasa Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara dan observasi
2. Transkrip wawancara penelitian
3. Catatan lapangan hasil wawancara dan observasi
 - a. Daftar tenaga kependidikan dan SK Personalia Pembantu Kepala Sekolah
 - b. Data sarana Prasarana
4. Dokumen Pendukung
 - a. Surat keterangan pengangkatan pembimbing promotor
 - b. Surat izin penelitian
 - c. Surat keterangan penelitian dari SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur
 - d. Berita acara ujian tertutup
 - e. Tufel
 - f. Persetujuan Komisi promotor Dipersyaratkan untuk ujian terbuka
 - g. Surat keterangan penyelaras
 - h. Rekapitulasi Realesasi Penggunaan dana Bos
 - i. Piagam perolehan prestasi
 - j. Daftar foto

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

JUDUL : STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN (COSTUMER SATISFAKTION) DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM DI SMK MA'ARIF NU I PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR TAHUN 2017

NO	VARIABEL	INDIKATOR	INFORMAN	KET
1	Program Keahlian	1. Visi, misi jurusan 2. Tujuan Jurusan 3. Prasarana Akademik 4. Sarana Akademik 5. Perbandingan pembelajaran teori dengan praktik. 6. MOU		
2	Pelayanan akademik a. Perencanaan	1. Kurikulum yang digunakan (KTSP/K13) 2. Apa saja yang diprogramkan sekolah dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan di SMK Ma'arif. 3. Demi terlaksananya pengadministrasian sekolah, berapa tenaga T.U yang disiapkan. 4. Apakah masing-masing jurusan mempunyai T.U tersendiri. 5. Apakah masing-masing jurusan juga mempunyai	Kepala sekolah Waka kurikulum	

		<p>visi misi</p> <p>6. Ketersediaan kelnder pendidikan.</p> <p>7. Apakah semua guru wajib membuat Perangkat pembelajaran.</p> <p>8. Apakah perangkat dibuat masing- masing Atau bersama-sama dibuat di sekolah</p> <p>9. Dalam pembuatan jadwal pelajaran Apakah ada prioritas bagi guru yang Berdomisili jauh dari sekolah</p> <p>10. Berapa jam maksimal guru harus harus Mengajar perminggu</p> <p>11. Berapa jumlah jurusan yang dikelola, apa Jurusan apa saja.</p> <p>12. Apakah ada kriteria bagi peserta didik Untuk memilih suatu jurusan</p> <p>13. Berapa jumlah siswa perkelas.</p> <p>14. Berapa jumlah guru adaptif, kualifikasi- Nya.</p> <p>15. Berapa jumlah guru produktif, kualifi</p>	<p>Waka kurikulum</p> <p>Kajur</p> <p>Waka kurikulum</p>	
--	--	---	--	--

		kasinya		
		16. Apakah memiliki laboratorium IPA.		
		17. Apakah memiliki laboran yang sesuai Dengan mapel.	Kepala sekolah	
		18. Apakah alat praktik sudah memenuhi Standar jurusan		
	b. Pelaksanaan	1. Berapa kali dalam satu minggu siswa Melaksanakan praktik kejuruan	guru	
		2. Apakah guru menggunakan sumber Belajar yang lain (internet)		
		3. Solusi apa yang diberikan siswa yang kurang berminat dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.	Guru	
		4. Selain internet fasilitas apa saja yang diberikan siswa dalam rangka peningkatan prestasi belajar siswa.	Kepala sekolah	
		5. Apa saja yang dinilai	Guru	

		<p>untuk mapel Adaptif dan normatif</p> <p>6.Apakah sekolah melaksanakan MOS, materi apa saja yang diberikan kepada peserta didik baru.</p> <p>7.Apakah bapak/ibu guru memotifsai siswa untuk Melanjutkan studi</p> <p>8.Apakah bapak/ Ibu guru menginformasikan Tentang perguruan tinggi beserta Persyaratan dan keunggulanya. Dunia usaha dan industri</p> <p>9..Apakah sekolah mempunyai guru BK, Berapa orang.</p> <p>10.Apakah ada program supervisi (berapa Kali dalam satu semester)</p> <p>11.Materi apa saja yang disupervisi</p> <p>12.Apakah ada tindak lanjut terhadap Temuan supervisi</p>	<p>Kepala sekolah</p> <p>Guru</p> <p>Kepala sekolah</p>	
--	--	--	---	--

	c.Penilaian	<p>1.Tindakan apa yang harus dilakukan terhadap Kekurangan sarana dan prasarana</p> <p>2. Tindakan apa terhadap siswa yang Dropout karena biaya.</p> <p>3.Apakah sekolah mendata siswa yang Sudah bekerja, buka usaha sendiri Dan yang studi lanjut.(prosentase)</p>		
2	Mutu produk	<p>1.Bagaimana Bapak memotivasi pembuatan RPP.</p> <p>2. Sanksi apa yang bapak berikan kepada guru yang tidak melengkapi perangkat pembelajaranya.</p> <p>3.Upaya apa saja yang Bapak lakukan untuk meningkatkan kualitas SDM.</p> <p>4. Bagaimana sistem pelaksanaan supervisi yang bapak lakukan.</p>	Kepala sekolah	

		<p>1. Bagaimana cara penetapan peringkat kelas.</p> <p>2. Apakah sekolah memberi Rewot terhadap siswa Yang berprestasi (bentuknya apa)</p> <p>3. Prestasi olah raga apa Yang pernah diraih (LKS Kecamatan /kabupaten Propinsi/ nasional)</p> <p>4. Kejuaraan LCT materi Adaptif normatif (MTK/ Bahasa Inggris...)</p> <p>5. Prestasi kejuruan apa saja Yang pernah diraih</p> <p>6. Berapa persen siswa yang Yang sudah bekerja (Perusahaan/ negeri)</p> <p>7. Berapa persen siswa yang Mandiri</p> <p>8. Berapa persen siswa yang Melanjutkan Kuliah/ kursus</p>	<p>Waka kesiswaan, ketua jurusan dan kajar.</p>	
3	<p>Pembiayaan</p> <p>a. Perencanaan</p>	<p>1. Dari mana saja sumber biaya diperoleh</p> <p>2. Apakah ada sekala</p>	<p>Kepala sekolah Bendahara sekolah</p>	

		<p>prioritas</p> <p>Dalam membiayai</p> <p>pendidi</p> <p>Kan di SMK ma'arif</p> <p>3.Sektor apa yang menjadi</p> <p>Prioritas pembiayaan</p> <p>4.Disamping dana BOS</p> <p>Apakah sekolah masih</p> <p>Memungut uang dari</p> <p>Komite.</p> <p>5.Apakah ada rapat komite,</p> <p>Kapan.</p> <p>6.Keputusan apa saja yang</p> <p>bisa diambil oleh Komite</p> <p>7.Apakah sekolah membiri</p> <p>Keringanan/ pembebasan</p> <p>SPP bagi siswa kurang</p> <p>mampu</p> <p>8.Siapa saja yang terlibat</p> <p>dalam Penusunan</p> <p>RAPBS</p>	<p>Waka sarpras</p> <p>Komite</p>	
	b.Pelaksanaan	<p>1.Berapa persen untuk</p> <p>perawatan sarana</p> <p>Dan prasarana</p> <p>2.Berapa persen untuk</p> <p>pengadaan alat</p> <p>Praktik kejuruan</p> <p>3.Berapa persen untuk</p> <p>pengadaan alat dan</p> <p>Bahan praktik ipa</p>		

		<p>4. Berapa persen untuk pengadaan buku Pelajaran</p> <p>5. Berapa persen untuk pengadaan ATK</p> <p>6. Berapa persen untuk gaji guru, TU , Penjaga dan OB</p> <p>7. Berapa persen untuk kegiatan kesiswaan</p> <p>8. Berapa persen untuk kegiatan MGMP</p> <p>9. Berapa persen untuk kegiatan Pembinaan siswa</p> <p>10. Berapa persen untuk rumah tangga Sekolah dan BP3</p> <p>11. Berapa persen untuk kegiatan UTS</p> <p>12. Berapa persen untuk kesejahteraan Pegawai.</p> <p>13. Berapa persen untuk pelaporan, Pembinaan, pemantauan, dan Pengawasan</p>		
	c. Pengawasan	<p>1. Siapa yang terlibat dalam proses Pengawasan</p> <p>2. Apakah ada standar pengawasan Anggaran</p>		

	d.Evaluasi	<p>3.Apa yang harus dilakukan jika terjadi Penyimpangan penggunaan anggaran</p> <p>1.Apakah ada pelaporan pertanggungjawaban keuangan</p> <p>2.Apakah dilampirkan bukti- bukti Pendukung dalam pelaporan keuangan</p> <p>3.Berapa bulan sekali dilaksanakan Pelaporan keuangan.</p> <p>4.Bagaimana mengatasi Keterlambatan pembayaran SPP</p>		
--	------------	---	--	--

KISI-KISI OBSERVASI

No	Variabel	Indikator	Informan	Ket.
1	Program Akademik	1.Dokumen Visidan MisiJurusan 2.Dokumen MOU	Kepala sekolah dan Ketua program	
2	Layanan Akademik	1.Prasana Akademik 2. Sarana Akademik 3.Media Pembelajaran	Waka Sarpras dan Ketua jurusan	
3	Kualitas Produk	1.Kurikulum 2.Buku Mapel 3.Kelengkapan Perangkat Pembelajaran 4.Sertipikat/ piagam Prestasi	Waka Kurikulum dan guru mata pelajaran	
4	Pembiayaan	1.Bukuk kas 2.dokumen RAPBS 3.daftar gaji 4.bukti Pengeluarana 5. Buku pedoman pengelolaan keuangan	Bendahara sekolah	

TRANSKRIP REKAMAN WAWANCARA

Kode :
 Nama Informan : Kepala Sekolah
 Tanggal : 04 Februari 2018
 Disusun Jam :
 Tempat wawancara : Kampus Ma'arif 29 Metro
 Kegiatan Wawancara : Penelitian Informan tentang Kualitas Produk

Peneliti	Bagaimana model pengembangan kurikulum SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur
Informan	Kurikulum SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari dunia usah dan dunia industri yang disahkan oleh dinas pendidikan Propinsi Lampung
Peneliti	Bagaimana upaya bapak untuk menumbuhkan kreativitas siswa dalam kegiatan pembelajaran
Informan	Ya sekarang kan zamanya IT tentunya kegiatan belajar mengajar harus menumbuhkan kreativitas siswa dengan menggunakan fasilitas IT dan siswa juga disarankan untuk mengakses materi pembelajaran lewat internet .
Peneliti	Guru bekerja kan cari uang untuk mencukupi kebutuhan hidupnya, apa tindakan bapak terhadap guru yang mengajar di sekolah lain
Informan	Diawal masuk menjadi guru di SMK Ma'arif Purbolinggo guru harus menanda tangani perjanjian siap bekerja dengan baik dan tidak boleh mengajar di sekolah lain sekalipun sekolah tersebut masih satu yayasan hal ini dimaksud agar guru dapat fokus melaksanakan tugas sehingga kualitas kompetensi siswa dapat dicapai secara maksimal.
Peneliti	Bagaimana bapak membina para guru dan stap dalam mewujudkan disiplin kerja, baik disiplin waktu maupun disiplin dalam melengkapi perangkat pembelajaran
Informan	Untuk membina dan menyemangati para guru dan stap tata usaha saya laksanakan melalui supervisi dan supervisi itu sendiri saya lakukan jika saya temukan ada perilaku guru yang melanggar perjanjian yang ditandatangani pada saat awal masuk menjadi guru. Dan itu saya lakukan secara empat mata agar kenyamanan serta kerahasiaan tetap terjaga dan saya yakin dengan cara seperti itu guru akan mau menerima arahan

	saya secara ikhlas, dan memang terbukti ada perubahan yang lebih baik.
Peneliti	Kan di awal masuk sebagai guru di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo para guru sudah menandatangani kesepakatan kerja, apakah bapak juga masih melakukan pengawasan terhadap kinerja para guru
Informna	Apapun bentuknya pengawsan masih perlu saya lakukan tapi untuk pengawasan saya serahkan kepada rekan saya bagian peningkatan mutu yaitu bapak Nurul Ahmad,S.Pd.I yang tugasnya memantau jalanya Kegiatan Belajar Mengajar dan kelengkapan proses KBM, jika ternyata ditemukan hal-hal yang perlu ditindak lanjuti baru dibahas diforum rapat ”
Peneliti	Untuk mengetahui ketercapaian kompetensiswa kan perlu penilaian .Aspek apa saja Pak yang dinilai
Informan	Untuk melihat sejauh mana kompentensi dapat dikuasai siswa, mulai dari aspek sikap, kerja sama antar sesama teman, praktik dan keterampilan. saya sarankan agar pelaksanaan penilainya dilakukan secara jujur dan tidak pilih kasih, ya dengan kata lain siswa dinilai seperti apa adanya.
Peneliti	Di sekolah suwasta ada sebagian sekolah yang membatasi kegiatan guru diluar sekolah seperti MGMP, seminar, Workshop dan sebagainya dengan alasan dana, merugikan siswa dan yang lainnya. Bagaimana Bapak menyikapi hal tersebut
Informan	Bagi saya kegiatan apa saja diluar jam wajib/sekolah yang sifatnya meningkatkan kualitas guru itu sendiri boleh diikuti oleh semua guru yang penting siswa tetap belajar dengan baik, maksud saya siswa diberi tugas”, .
Peneliti	Bagaimana dengan perangkat pembelajaran Pak, karena hampir menjadi masalah bagi setiap sekolah karena masih rendahnya kesadaran dalam pembuatan perangkat pembelajaran padahal perangkat merupakan rambu-rambu dalam kegiatan belajar mengajar (KBM)
Informan	Masalah perangkat rata-rata guru- guru SMK Ma'arif hampir tidak ada masalah, karena sekolah memiliki enam jurusan jadi hapir tiap tahun melaksanakan agriditasi otomatis semua perangkat selalu siap dan perangkat yang dibuat adalah perangkat yang berstandar nasional yaitu perangkat yang sebagian indikatornya berasal dari dunia usaha maupun dunia industri.

Peneliti	Bagai mana dengan peralatan untuk praktik kejuruan Pak, sampai saat ini kan masih banyak SMK yang buka jurusan tertentu tapi peralatan praktiknya masih jauh dari standar minmal.
Informan	Untuk sarana praktik di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo sedapat mungkin saya penuhi mendekati standar minimum, karena saya sudah melakukan MOU maka peralatan praktiknya ya saya mengikuti saran dari dunia usaha/industri, untuk akses informasi juga saya siapkan internet dan gratis untuk semua siswa dan juga untuk guru. Sedangkan untuk prasarana tiap tahun saya anggarkan untuk pengembanganya.
Peneliti	Kualifikasi guru sangat menentukan kualitas kelulusan. Apakah guru-guru SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo sudah memenuhi standar kualifikasi untuk mengajar di SMK
Informan	Tenaga kependidikan di SMK Ma'arif sudah bekualifikasi SI dan 80% sudah bersertifikasi ya menurut saya sudah tidak ada masalah, tinggal meningkatkan saja.
Peneliti	Prestasi apa saja yang telah diraih oleh siswa SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Pak
Informan	Banyak baik lomba untuk adaptif normatip maupu kejuruan dan olah raga tapi yang banyak baru ditingkat Kabupaten, ya pernah juga tingkat Propinsi dan Regional

TRANSKRIP REKAMAN WAWANCARA

Kode :
 Nama Informan : Kepala Sekolah
 Tanggal : 04 Februari 2018
 Disusun Jam :
 Tempat wawancara : Kampus Ma'arif 29 Metro
 Kegiatan Wawancara : Penelitian Informan tentang Pelayanan Akademik dan Nonakademik.

Peneliti	Upaya apa saja yang bapak lakukan untuk mendapatkan siswa yang sebanyak-banyaknya
Informan	Yang pasti karakter dijamin baik dan saya jamin alumni SMK Ma'arif yang mau kerja pasti kerja, alasannya perangkat pembelajaran yang dibuat guru berstandar nasional (DU/DI), dan saya juga mejalin kerja sama dengan DU/DI (Mou) jadi alumni pasti dijamin kerja
Peneliti	Bagaiman bapak mensinergiskan pelanggan internal sehingga suasana keakraban nampak dalam kinerja pelanggan internal
Informan	Sebagai seorang pemimpin saya berusaha memberikan keteladanan yang baik dalam hal tanggung jawab, kebersihan, kedisiplinan, kejujuran, dan melaksanakan sholat berjamaah serta memberikan kepercayaan secara utuh kepada para guru dan staf tata usaha dengan demikian ketika saya tidak berada di sekolah semua program akan berjalan sesuai dengan rencana
Peneliti	Bapak sebagai pelayan, dalam bentuk apa pelayanan yang bapak berikan kepada pelanggan internal dalam membangun moral serta demi eksisnya lembaga yang bapak pimpin
Informan	Saya selaku kepala sekolah selalu menanamkan rasa memiliki terhadap sekolah kepada guru, staf tata usaha, OB, dan security, dan yang terpenting jika diumpamakan orang menanam itu tidak langsung berbuah oleh karena itu kalau ada hama ya cepet dibasmi. Masalah honor saya bayar tepat waktu sama dengan pegawai negeri

	.
Peneliti	Untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam hal kompetensi keahlian apa yang bapak lakukan
Informan	Saya tau seiring berkembangnya dunia usaha dan dunia industri maka pendidikan juga dituntut untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha maupun dunia industri, untuk itu di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur saya siapkan 6 jurusan
Peneliti	SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur itu kan sekolah kejuruan yang berbasis pesantren, Upay apa yang bapak lakukan untuk mewujudkan karakter pesantren
Informan	SMK Ma'arif itu sekolah umum tapi bercorak pesantren dalam hal ini saya programkan setiap hari Jum'at pagi diadakan yasinan dan solat berjamaah, kemudian setahun sekali siswa saya rubah menjadi santri dengan wadah pesantren kilat dan rihklahnya adalah sapari romadon.
Peneliti	Masalah HP kan sangat berpengaruh terhadap penurunan prestasi belajar siswa, setrategi apa yang bapak lakukan agar agar siswa dapat menggunakan HP secara benar
Informan	Karena HP merupakan faktor yang sangat mempengaruhi penurunan prestasi siswa, untuk itu saya upayakan pertama saya minta kepada semua siswa untuk mematikan dan menaruh Hpnya didalam laci sampai selesai KBM, kemudian pada saat tertentu dengan hari yang tidak sama diadakan sidak HP agar siswa fokus dalam melaksanakan KBM
Peneliti	Bagaimana bapak menangani siswa yang melanggar tata tertib sekolah
Informan	Selain guru bimbingan dan konseling yang ada disekolah, untuk membina anak-anak yang berperilaku khusus saya juga mengadakan kerja dengan polsek dan koramil Purbolinggo hal ini untuk menghilangkan kesan yang kurang baik antara guru dengan siswa dan guru dapat fokus mengajar. Untuk memperkuat posisi koramil sebagai pembina siswa, maka saya keluarkan SK untuk koramil dan polsek sebagai pembantu guru Konseling (BK) di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur
Peneliti	Visi dari SMK adalah siswa siap kerja sesuai dengan bidang keahliannya. Bagaimana bapak mensikapi masalah ini.
Informan	Untuk uji kompetensi saya mendatangkan penguji dari dudi yang Profesional seperti dari Honda, Indomart dan dari Polinela dan lebih jauh lagi usaha yang saya lakukan adalah saya juga sudah mengadakan MOU dengan dunia

	usaha maupun dengan dunia industri, sehingga alumni yang mau bekerja sudah mempunyai link dengan dudi, sehingga setelah siswa lulus yang mau kerja tidak susah lagi cari pekerjaan.
Peneliti	Untuk memberi tambahan ilmu atau mengembangkan bakat dan minat siswa upaya apa yang bapak lakukan. Apakah tidak ada upaya lain selain ekstrakurikuler.
Informan	ekstra kurikuler itu penting pertama mengisi waktu luang yang condong memunculkan perbuatan yang negatif, untuk membentuk karakter siswa dan yang pasti saya memfasilitasi para siswa untuk mengembangkan bakat dan minatnya.
Peneliti	Ekstrakurikuler apa saja yang bapak programkan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur
Informan	SMK Ma'arif adalah sekolah umum yang berbasis agama maka kegiatan ekstra kurikulernya juga saya perbanyak ekskul yang bernuansa agama, seperti Marawis, Qiraa'at, Rohis, Hadrah selain itu juga ekstra kurikuler yang umum dilaksanakan oleh sekolah- sekolah umum, misal Olah raga, Seni tari, Pramuka, Pencak silat.

TRANSKRIP REKAMAN WAWANCARA

Kode :
 Nama Informan : Wali murid kelas X Ibu Karyati
 Alamat : Tanjung Inten Purbolinggo Lampung Timur
 Tanggal :
 Disusun Jam :
 Tempat wawancara : SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur
 Kegiatan Wawancara : Penelitian Informan

Peneliti	Ini acara apa ya bu kok wali murid rame-rame kumpul
Informan	Mau bagi Rapot Pak
Peneliti	Putra ibu kelas berapa ya BU
Informan	Kelas XI
Peneliti	Sudah Prakerin BU
informan	Minggu- minggu ini berangkat pak
Peneliti	Prakerin bayar berapa bu
informan	Saya tidak tau pak pokoknya saya terima beres semua biaya dengan membayar Rp 2500.000 setahun semua keperluan sudah dari uang itu dan yang saya senang pembayarannya bisa diangsur
Peneliti	Tempat Prakerinya dicarikan atau cari sendiri bu
Informan	Bebas Pak mau cari sendiri juga boleh
Peneliti	Kalau boleh tau bu, apa alasan ibu menyekolahkan anak ibu ke SMK Ma'arif Purbolinggo
Informan	Wah banyak pak, pertama SPP bisa diangsur, kedua prakerin dicarikan dan diantar sampai tempat dan pulang juga di jemput, kemudian kalau udah lulus dicarikan pekerjaan oleh sekolah
Peneliti	Bu katanya ada keringanan SPP bagi siswa kurang mampu
Informan	Ya Pak bahkan anak-anak yang dapat juara kelas dan juara olah raga itu ada yang bebas SPP
Peneliti	Kabarnya ada juga wisata jiaroh ya bu
Informan	Ya Pak ada, tapi saya belum tau persis karena anak saya masih kelas X, biasanya nanti semester dua baru ada pemberitahuan dari sekolah
Peneliti	Ibu tau tentang kunjungan industri
Informan	Ya, tau pak anak saya pernah cerita katanya semua siswa kelas X wajib ikut karena biar tau orang kerja diperusahaan

TRANSKRIP REKAMAN WAWANCARA

Kode :
 Nama Informan : Kepala Sekolah
 Tanggal : 04 Februari 2018
 Disusun Jam :
 Tempat wawancara : Kampus Ma'arif 29 Metro
 Kegiatan Wawancara : Pembiayaan Pendidikan

Peneliti	Upaya apa saja yang bapak lakukan untuk memenuhi kebutuhan sekolah ataukah dana dari BOS sudah mencukupi untuk kebutuhan sekolah
Informan	Karena kebutuhan sekolah sangat komplek/banyak sementara ada kebutuhan sekolah yang tidak bisa diambil dari dana bantuan operasional sekolah (BOS), maka saya masih meminta sumbangan dari wali murid
Peneliti	Apakah semua siswa dipungut sumbangan atau ada keringanan bagi siswa yang kurang mampu
Informan	Sumber pembiayaan di SMK Ma'arif adalah dari dana bantuan operasional sekolah (BOS) dan dari sumbangan orang tua/wali murid dan satu lagi dari hasil lobi, hasil lobi saya gunakan untuk bangunan fisik, terus saya juga bebaskan uang komite bagi siswa kurang mampu, siswa yang berprestasi dan yang orang tuanya menyekolahkan lebih dari satu siswa.
Peneliti	Uang kan sangat rawan terhadap kebocoran, Kriteria yang bagaimana yang bapak pakai untuk menunjuk seorang bendaharawan sekolah.
Informan	walaupun uang sudah disimpan di BMT tetapi untuk pembukuan secara detail kan masih perlu bendahara dan bendahara saya cari orang yang loyalitasnya tinggi, jujur, teliti menguasai pembukuan/akuntansi.
Peneliti	Untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam hal pengelolaan keuangan yang transparan, efektif dan efisien, upaya apa yang bapak lakukan
Informan	Keuangan sekolah saya simpan di BMT, SMK Ma'arif kan punya BMT Arta Buana namanya. jadi semua keperluan saya tinggal komunikasi dengan pihak BMT dan semua

	guru yang perlu uang yang melebihi gaji tinggal nego dengan BMT, tidak ada istilah telat gaji dan saya mudah untuk mengontrol berapa uang masuk dan uang keluar.
Peneliti	Untuk mengalokasikan dana, apakah bapak cukup membeli apa yang dibutuhkan atau bapak membuat semacam perencanaan anggaran dan siapa saja yang bapak libatkan dalam pembuatan rencana anggaran
Informan	Karena sekolah ini adalah milik yayasan dan kami mempunyai komimen yang kuat untuk mengelola keuangan maka peran komite tidak terlalu dominan, artinya komite hanya cukup mengetahui proses perencanaan sementara keputusan ada di pihak sekolah atau pendek kata dari kita untuk kita". .
Peneliti	Tiap tahun sekolah kan butuh peralatan biaya perawatan, apa bapak juga mebuat program untuk hal tersebut
Informan	Tiap tahun saya programkan untuk memenuhi/melengkapi kekurangan sarana yang dibutuhkan karena itu sudah dianggarkan pada saat penyusunan RAPBS ya saya tinggalperintahkan waka humas dan ketua jurusan untuk membuat proposal untuk kebutuhan yang diperlukan

TRANSKRIP REKAMAN WAWANCARA

Kode :

Nama Informan : Bapak Joko,(oarang tua murid)

Alamat :Tanjung Inten samping SMK Ma'arif NU 1
Purbolinggo

Tanggal :

Disusun Jam :

Tempat wawancara : SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur

Kegiatan Wawancara : Tentang MOU dan Biaya pendidikan

Peneliti	Maaf Pak anak bapak kelas berapa pak
Informan	Anak kelas XII
Peneliti	Pak, rumah bapak kan dekat dengan SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo kira-kira tau ya pak kenapa siswa sekolah ini dari tahun ketahun meningkat dengan cepat
Informan	Di SMK Ma'arif ini pak tiap tahun mendatangkan Manajer dari perusahaan jakarta untuk sosialesasi masalah tenaga kerja sekaligus rekrutmen dan saya yakin anak saya tidak akan ditipu karena sekolah sudah mengadakan MOU dengan perusahaan tersebut, itulah yang memotivasi warga masyarakat Purbolinggo dan sekitarnya untuk menyekolahkan anak-anaknya di SMK Ma'arif Purbolinggo makanya siswanya terus bertambah.
Peneliti	Hal lain yang juga menyebabkan orang tua menyekolahkan di SMK ini apa ya Pak
Informan	Itu lo Pak SPP bisa diangsur dan ada keringanan untuk siswa kurang mampu, tapi untuk kunjungan industri bayar sendiri diluar SPP
Peneliti	Saya dengar ada bantuan seragam ya Pak
Informan	Ada pak

BIOGRAFI PROMOVENDUS



Suparno, lahir di Ranan aji pada tanggal 02 juni 1962 putra tunggal dari pasangan bapak Karsowijoyo dan Ibu Ngatini; suami dari Suwarti dan orang tua dar Doni wiranata dan Wahyudijayakusuma.

Pendidikan formal dari pendidikan dasar SDN 01 Raman Aji tamat tahun 1974; Pendidikan menengah SMP Kristen No 1 Berbantuan Metro tamat tahu 1977; sekolah menengah tingkat atas SMA Teladan Metro tamat tahun 1981; Magister manajemen di Sekolah Tinggi Manajemen IMNI Jakarta tamat tahun 2009; dan pada tahun 2015 melanjutkan program Doktor (S3) pada Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Pelatihan yang pernah diikuti : Pelatihan Guru Inti mapel Fisika dari tanggal 25 September s.d 13 Desember 2000 di LEC Metro, Terbanggi besar dan Seputih banyak; Teknisi Lab IPA SMP dari 2 Maret s.d 31 Maret 1997 di PPPG Bandung; KIT IPA dari tanggal 9 s.d 14 Februari 2001 di LEC Seputih Banyak; Latihan Kepemimpinan dan Keterampilan Pemuda Tingkat Pemuka (Bina Usaha) dari tanggal 18 Maret s.d 16 April 1984 di Bandar Lampung

Mengawali karir sebagai guru honor pada SMP 2 Mei Raman Utara dari tahun 1984 – 1987; pada SMP PGRI Raman Utara dari tahun 1988 – 2000; pada SMA PGRI Raman utara dari tahun 1988 – 2000; SMK Budi Bakti Purbolinggo dari tahun 1984 – 2000; SMA Ma'arif NU 5 Purbolinggo dari tahun 2000 – 2003; diangkat sebagai guru bantu (kontrak) di SMP N 2 Raman Utara tahun 2003 – 2007; kemudian diangkat menjdi guru PNS tahun 2007 - 2012 di SMP N 2 Raman utara; selanjutnya mutasi/pindah ke SMK N 1 Raman Utara 2012 sampai sekarang. Di SMK N 1 Raman Utara diberi tugas tambahan sebagai waka Humas. Pengalam organesasi sebagai Ketua Karang Taruna Bina Remaja dari tahun 1984 – 1990.